

**Administration d'évaluation et de
contrôle de l'assurance dépendance**

-

Rapport d'activité 2024

1	LE FONCTIONNEMENT DE L'ADMINISTRATION D'EVALUATION ET DE CONTROLE DE L'ASSURANCE DEPENDANCE (AEC)	4
1.1.	LA PRESENTATION DE L'ADMINISTRATION D'EVALUATION ET DE CONTROLE DE L'ASSURANCE DEPENDANCE	4
1.1.1	L'ORGANISATION DE L'ASSURANCE DEPENDANCE	4
1.1.2	LES MISSIONS DE L'ADMINISTRATION D'EVALUATION ET DE CONTROLE DE L'ASSURANCE DEPENDANCE	6
1.1.3	LES OBJECTIFS POURSUIVIS	6
1.2.	LES DIFFERENTS SERVICES DE L'AEC	7
1.2.1	LE SERVICE DE LA GESTION ADMINISTRATIVE	8
1.2.2	LE SERVICE EVALUATION ET DETERMINATION	8
1.2.3	LA DIRECTION	10
2	LES ACTIVITÉS DE L'AEC	11
2.1.	LE SERVICE DE LA GESTION ADMINISTRATIVE (SGA)	11
2.1.1	LES ACTIVITES GENERALES DU SERVICE DE LA GESTION ADMINISTRATIVE	11
2.1.2	LES CHIFFRES	13
2.2.	LE SERVICE EVALUATION ET DETERMINATION (SED)	16
2.2.1	LES PRINCIPALES ACTIVITES DU SERVICE EVALUATION ET DETERMINATION	16
2.3.	LES ACTIVITES DES DIFFERENTES UNITES	18
2.3.1	UNITES REGIONALES	18
2.3.2	UNITE QUALITE ET CONTROLE	19
2.3.3	UNITE DE SUPPORT	30
2.4.	LES CHIFFRES	31
2.4.1	UNITES REGIONALES	31
2.4.2	UNITE QUALITE ET CONTROLE	38
2.5.	LES AIDANTS IDENTIFIES EN 2024	43
2.5.1	TYPOLOGIE DES AIDANTS	43
2.5.2	EXISTENCE D'UNE AUTRE PERSONNE AIDANTE	51
2.5.3	SUIVI DE L'AIDANT LORS DES REEVALUATIONS	52
2.5.4	MESURES DE REPIT : LES GARDES	54
2.5.5	AUTRES MESURES POUR SOUTENIR L'AIDANT	56
3	CONCLUSION	57

1 LE FONCTIONNEMENT DE L'ADMINISTRATION D'ÉVALUATION ET DE CONTRÔLE DE L'ASSURANCE DÉPENDANCE (AEC)

1.1. La présentation de l'administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance

1.1.1 L'organisation de l'assurance dépendance

La Caisse nationale de santé est à la fois l'organisme gestionnaire de l'assurance maladie et de l'assurance dépendance. Elle prend les décisions individuelles et liquide les prestations. Elle élabore le budget annuel et mène les négociations avec les prestataires (convention-cadre et valeur monétaire).

Les avis concernant l'attribution des prestations sont émis par l'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance (AEC). Elle est aussi chargée d'une mission de contrôle de la qualité des prestations compte tenu de normes définies ainsi que d'une mission de contrôle de l'adéquation des prestations dispensées aux besoins de la personne dépendante. L'AEC est en outre chargée d'une mission d'information et de conseil en matière de dépendance par rapport à toutes les instances concernées par le problème.

L'assurance dépendance s'appuie sur les avis de la Commission consultative. La Commission consultative est composée d'un délégué du ministre ayant dans ses attributions la Sécurité sociale, de représentants de l'AEC, de représentants des prestataires, des partenaires sociaux, du conseil supérieur des personnes handicapées et celui des personnes âgées, des ministres ayant dans leurs attributions la Santé et la Famille et de représentants de l'organisme gestionnaire. Elle est appelée à donner son avis sur

- L'outil d'évaluation et de détermination des prestations de l'assurance dépendance
- Le relevé-type
- Le référentiel des aides et soins
- Le formulaire type pour la synthèse de prise en charge
- Les aides techniques
- Les normes concernant la qualification et la dotation du personnel
- Les coefficients de qualification du personnel et d'encadrement du groupe

La mauvaise application ou l'irrespect des normes de qualité pourront être sanctionnés par la Commission de surveillance qui est non seulement compétente pour l'assurance maladie mais aussi pour l'assurance dépendance. Dans ce cadre, elle est chargée, depuis les modifications apportées à la loi en 2005, de trancher les litiges qui peuvent survenir entre l'organisme gestionnaire et les prestataires.

Afin de se donner la possibilité d'améliorer l'action en faveur des personnes dépendantes, la loi prévoit la possibilité de réunir les ministres ayant dans leurs attributions le budget, la famille et la santé, les organisations œuvrant dans le domaine de l'action médicale, sociale et familiale et les associations représentant les ayants droit.

Provoquée par le Ministre ayant la sécurité sociale dans ses attributions, cette action concertée a pour but d'examiner le fonctionnement de l'assurance dépendance, des réseaux d'aides et de soins et des établissements d'aides et soins et de faire des propositions pour améliorer la situation et la prise en charge des personnes dépendantes.

1.1.2 Les missions de l'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance

Par la loi du 19 juin 1998, l'assurance dépendance est devenue une nouvelle branche de la sécurité sociale. L'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance émet les avis concernant l'attribution des prestations de l'assurance dépendance.

Ses missions sont les suivantes :

- Réalisation d'une évaluation individuelle, objective et équitable des personnes dépendantes et de la capacité des personnes à assumer les actes essentiels de la vie
- Détermination des droits d'accès des personnes dépendantes à des services professionnels et techniques répondant à leurs besoins
- Mise en œuvre d'une politique de promotion et du contrôle de la qualité des prestations.

L'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance, anciennement Cellule d'évaluation et d'orientation de l'assurance dépendance (CEO), possède cette dénomination depuis 2018, année où elle est devenue une administration autonome.

1.1.3 Les objectifs poursuivis

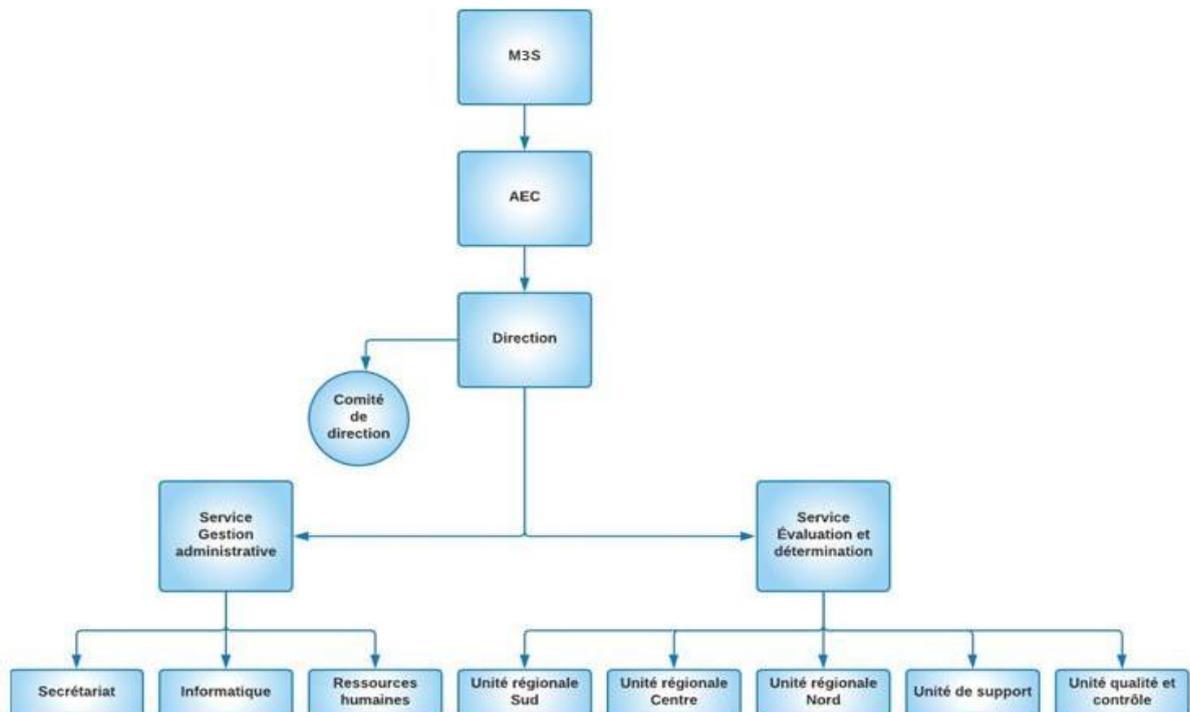
Consciente des exigences légitimes des citoyens, mais également des contraintes financières et démographiques, l'AEC s'est dotée d'une politique volontariste, clairement définie afin d'accompagner les évolutions de la société. Cette politique s'appuie sur ses valeurs et se concrétise par une carte stratégique, outil affichant ses priorités pour les prochaines années. Cette carte stratégique montre le chemin emprunté par l'AEC pour remplir ses missions et apporter son expertise dans l'évolution du système assurance dépendance.

Elle se décline autour de 3 axes prioritaires :

- La satisfaction des assurés et partenaires car nous aspirons à répondre à leurs besoins
- L'amélioration de nos processus internes car nous nous engageons à rechercher constamment l'excellence
- Le soutien et l'accroissement de nos potentiels de développement car l'évolution de la société et des technologies nous pousse à nous adapter et à trouver des pistes d'innovation.

1.2. Les différents services de l'AEC

L'organigramme de l'AEC est le suivant :



- La Direction a une fonction de management
- Le Service de la Gestion Administrative est un service ayant une fonction de support
- Le Service d'Évaluation et Détermination a une fonction métier

1.2.1 Le Service de la gestion administrative

Les missions du Service de la gestion administrative sont les suivantes :

- Gestion et optimisation de la politique RH : il se charge de garantir et de développer la politique des ressources humaines et de réaliser des bilans RH. Il s'agit également d'assurer le volet du management des processus
- Promotion et développement de la formation : cette mission correspond à développer, gérer et formaliser la politique de formation de l'AEC
- Informatique : le rôle de l'entité informatique consiste à contribuer à la gestion du processus « Informatique » ainsi qu'à son amélioration continue en mettant à disposition des agents de l'AEC des outils informatiques adéquats en réponse à leurs besoins et attentes en tenant compte des innovations techniques et en assurant leur développement permanent
- Gestion du secrétariat et de l'accueil : le secrétariat participe à la gestion de l'accueil téléphonique et physique, de la logistique et des archives. De plus, il garantit un appui administratif et un support aux services de l'AEC qui se traduisent par la gestion du courrier entrant et sortant et par la préparation des demandes de prestations pour la suite de leur traitement au sein de l'AEC
- Communication interne : la promotion de l'utilisation des outils collaboratifs et la diffusion des informations importantes est également une mission qui incombe au service de gestion administrative
- Gestion logistique : la mise à disposition d'équipements informatiques et la gestion du matériel de bureau sont assurées par ce service
- Protection des données : le service de gestion administrative s'assure de la conformité des pratiques de l'AEC avec la loi concernant la protection des données
- Gestion budgétaire : une des missions consiste à établir et à exécuter le budget

1.2.2 Le Service évaluation et détermination

Le Service évaluation et détermination (SED) se subdivise en cinq unités fonctionnelles avec un responsable à la tête de chaque unité. Il dispose actuellement de trois Unités régionales (Centre- Ouest, Sud, Nord-Est), d'une Unité de support et d'une Unité qualité et contrôle. S'inscrivant dans le cœur de métier de l'AEC, les missions de ce service comprennent différentes étapes dans le traitement des dossiers des demandeurs, allant de l'orientation, de la prise de rendez-vous jusqu'à l'évaluation et la détermination des besoins de la population dépendante.

1.2.2.1 Unités régionales

Chaque unité régionale se compose de référents qui sont des professionnels de santé, notamment au moins un médecin et un psychologue, des infirmiers/ières, des kinésithérapeutes et des ergothérapeutes.

Leurs missions consistent à évaluer de façon objective et équitable la situation de dépendance des demandeurs, à déterminer les prestations requises et à améliorer de façon continue les outils d'évaluation et de détermination de l'AEC.

Ce service garantit également un rôle d'information et de conseil de tous les interlocuteurs dans le cadre d'un dossier individuel, d'autant plus qu'un référent est désigné pour chaque demandeur de prestations.

Chaque unité est gérée par un responsable d'unité. Le responsable d'unité est l'interlocuteur privilégié en interne et en externe, notamment des partenaires externes pour toute question concernant la mission de son unité et la région dans laquelle elle opère.

1.2.2.2 Unité de support

L'Unité de support a été créée le 1^{er} janvier 2018 et résulte de la fusion entre l'ancien Service Orientation des dossiers et le Service Evaluation et détermination. Le but de ce changement au niveau de l'organigramme était de regrouper dans une même unité tous les agents administratifs qui interviennent dans le traitement des demandes de prestations pour préparer le travail des référents ou les décharger de tâches bien définies. L'unité de support se compose principalement d'un personnel administratif.

Les agents orientation des dossiers clarifient le type de prestations demandées, commandent certaines aides techniques et informent le demandeur des différentes procédures à suivre pour permettre le traitement des dossiers dans les meilleurs délais. Ils définissent quel profil de professionnel est nécessaire pour l'évaluation.

Les agents prise de rendez-vous gèrent les rendez-vous d'évaluation de l'ensemble des référents et permettent ainsi de rationaliser les trajets et de remplacer au mieux les rendez-vous annulés.

Les agents Helpline AT gèrent les commandes d'aides techniques de base urgentes, nécessaires pour un retour/maintien à domicile des bénéficiaires de l'assurance dépendance et renseignent les demandeurs dans le cadre des demandes pour aides techniques.

Vu la complexité des demandes, il s'est avéré avec le temps que les agents administratifs ont besoin d'une personne de référence parmi les référents pour des questions plus spécifiques liées au métier.

Ainsi de nouveaux postes ont été créés : les postes d'expert AT/LO et expert AS de l'Unité de support.

Les experts AT/LO traitent par ailleurs des demandes pour aides techniques spécifiques nécessitant une évaluation et peuvent remplacer un agent Helpline AT en cas d'absence. L'expert AS traite des demandes pour aides et soins spécifiques et remplace un agent orientation en cas d'absence.

1.2.2.3 Unité qualité et contrôle

Au niveau national

L'unité qualité et contrôle construit, en collaboration avec les différentes parties prenantes, les indicateurs nationaux de la qualité des soins, conformément à sa mission légale.

Elle assure le suivi de ces différents indicateurs et communique les constats aux différentes parties prenantes (prestataires, CNS, ministères).

La surveillance du respect des bonnes pratiques liées aux prestations de l'assurance dépendance au sein du secteur des soins de longue durée est également une mission qui lui est confiée.

Ensuite, cette unité développe également le système de contrôle des prestations et favorise l'amélioration continue des pratiques au sein du secteur des soins de longue durée.

Régulièrement, un rapport de son activité de contrôle et de ses différentes interventions est présenté.

Dans le cadre de sa politique de contrôle et de suivi, l'Unité qualité et contrôle est en charge de la gestion des plaintes. Les plaintes enregistrées à l'AEC concernent tout dysfonctionnement dans la prise en charge de la personne dépendante.

Elles peuvent concerner :

- Le traitement du dossier par l'AEC : relation avec l'AEC, durée de traitement, défaut d'information
- L'intervention du prestataire : prestations non réalisées ou ne répondant pas aux requis
- L'intervention de l'aidant : capacités à assumer sa tâche, intervention inappropriée
- Fournisseur d'aides techniques : AT non conforme, etc.

Au niveau communication et partenariats externes

L'Unité qualité et contrôle, via sa responsable partenariat et information, assure la liaison entre l'AEC et le Ministère de la Santé et de la Sécurité sociale pour toutes les affaires dont l'AEC est saisie pour prise de position, explications et les préparations de textes ou discours en lien avec l'assurance dépendance ainsi que des sujets qui y sont associés. Elle participe à des groupes de travail interministériels ayant pour sujet les politiques en faveur des populations cible de l'assurance dépendance. Elle informe le grand public sur le système de l'assurance dépendance par le biais de présentations ou dans le cadre des formations professionnelles entre autres dans les lycées et assure différents cours. Ces séances d'information permettent d'assurer une meilleure compréhension des missions de l'AEC et de gagner en visibilité au niveau national.

1.2.3 La direction

La direction s'engage à poursuivre les orientations stratégiques fixées dans sa carte stratégique et à décliner ces objectifs en actions et en tâches concrètes. Elle pilote l'ensemble des services de l'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance et promeut l'évolution et l'amélioration continue de ses services.

Elle est également impliquée dans le développement de l'assurance dépendance.

2 LES ACTIVITÉS DE L’AEC

2.1. Le Service de la gestion administrative (SGA)

2.1.1 Les activités générales du service de la gestion administrative

La gestion de l’optimisation de la politique de ressources humaines (RH) et de la politique de formation

Au niveau de la gestion de l’optimisation de la politique RH et de la politique de formation, le SGA a :

- Introduit des demandes de renforcement de personnel dans le cadre du numerus clausus selon le modèle proposé par la Commission d’économies et de rationalisation « Gestion prévisionnelle des effectifs » ;
- Engagé et organisé la formation initiale des nouveaux agents ;
- Participé au réseau des ressources humaines du Ministère de la Fonction publique et de la réforme administrative ;
- Suivi régulièrement le plan de succession interne à l’AEC ;
- Réalisé 1 projet avec le Ministère de la Fonction publique et de la réforme administrative dans le cadre du programme FP2025 :
 - Supervision de cas pour l’équipe évaluation.
- Finalisé un avant-projet de règlement grand-ducal concernant la formation et les examens pour les agents de l’AEC.

Protection des données, maximisation et sécurisation des échanges de données par voie électronique

Les travaux portant sur l’informatique et la protection des données se sont concentrés sur les éléments suivants :

- Mise à jour des « Instructions pour le personnel » en matière de protection des données ;
- Contacts réguliers avec le « Data protection officer » (DPO) ;
- Travaux en collaboration avec le Centre des technologies de l’information de l’Etat (CTIE) en vue de la migration de serveurs de l’IGSS vers le CTIE ;
- Suivi du projet par rapport à la mise en place d’une messagerie électronique sécurisée pour les échanges avec l’ADAPTH asbl ;
- Mises à jour régulières de l’application métier QuestApp ;
- Préparation d’une solution CoDoc pour le contrôle de la qualité des prestations ;
- Mises à jour régulières de l’application métier TCOV2 en collaboration avec le CISS ;
- Participation à la « plateforme assurance dépendance CISS/CNS/AEC » ;
- Collaboration avec le CTIE et le M3S en ce qui concerne le projet HIVE, nouvelle Geide pour les documents administratifs ;
- Participation au groupe « protection des données » entre les institutions de sécurité sociale ;

- Introduction des deux nouvelles recrues au Service de la gestion administrative.

Budget et comptabilité

Au cours de l'année 2024, le Service de la Gestion administrative a rédigé les propositions budgétaires pour l'exercice 2025 et a réalisé des opérations comptables concernant les exercices 2023 et 2024.

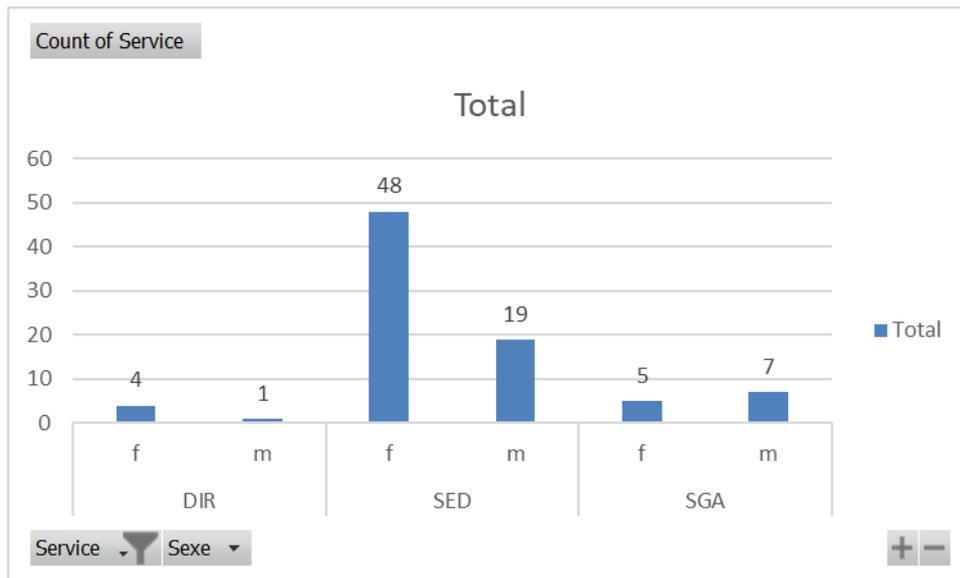
Il a également participé à la réalisation de l'enquête de satisfaction des bénéficiaires de prestations résidant en établissement d'aides et de soins.

Divers

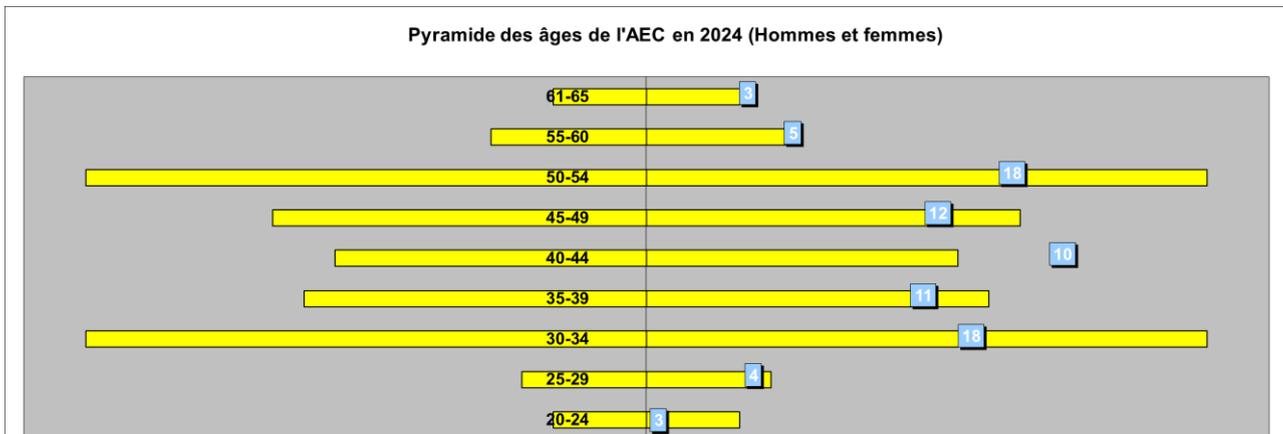
Le tableau de tri dans le cadre de la loi sur l'archivage a été finalisé et publié.

La gestion de l'optimisation de la politique RH :

84 fonctionnaires, employés et salariés étaient au total en service en 2024. 7 agents ont été engagés en 2024.

Répartition des agents par service et par sexe

La pyramide des âges se présente comme suit :



Promotion et développement de la formation

	2020	2021	2022	2023	2024
Nombre total de formations	86	163	84	102	94
▪ nombre de formations au Luxembourg	86	153	74	94	89
▪ nombre de formations à l'étranger	0	10	10	8	5
Nombre de jours de formation	153,7	163,9	187,4	174,8	268,7

En 2024, l'activité de formation a connu une diminution en nombre de sessions de formation. Cependant, le nombre de jours de formation a fortement augmenté. Cette augmentation est principalement attribuable à la participation des nouveaux employés à la formation générale de l'INAP durant leur période d'initiation. Près de 47 % des jours de formation en 2024 (soit 124,4 jours) ont été consacrés à cette formation générale. Neuf agents ont suivi la formation générale dite « tronc commun », totalisant ainsi déjà 90 jours de formation.

Il est également à noter que les agents ne tirent pas pleinement profit des cinq jours de formation continue par ETP proposés annuellement.

En 2024, dix-sept collaborateurs ont participé à l'une des cinq formations organisées à l'étranger, toutes en Allemagne. Le coût de ces formations s'est élevé à 1.520,44 euros en frais d'inscription et à 11.752,10 euros en frais de déplacement et de séjour. Un événement phare à l'étranger est la REHACARE, le plus grand salon professionnel du monde pour la rééducation et les soins, avec le plus large éventail d'acteurs du marché. En 2024, une délégation de treize personnes de l'AEC a visité ce salon, considéré comme une mesure essentielle de formation pour notre équipe d'ergo- et kinésithérapeutes.

Sur les 94 formations effectuées en 2024, 18 étaient payantes. Les frais d'inscription, d'un montant total de 6.071,54 euros, ont été entièrement pris en charge par l'AEC.

Voici un récapitulatif des évolutions dans les grands domaines de formation :

Nombre de formation par domaine	2020	2021	2022	2023	2024
Développement personnel	47	37	18	7	24
Développement de l'expertise métier	35	121	60	94	70
Développement des compétences en management	4	5	6	1	0

Dans le domaine du développement personnel, les formations se concentrent principalement sur la communication et le développement des compétences personnelles, telles que la gestion du stress, la gestion du temps, l'organisation et la motivation de soi, ainsi que la résilience.

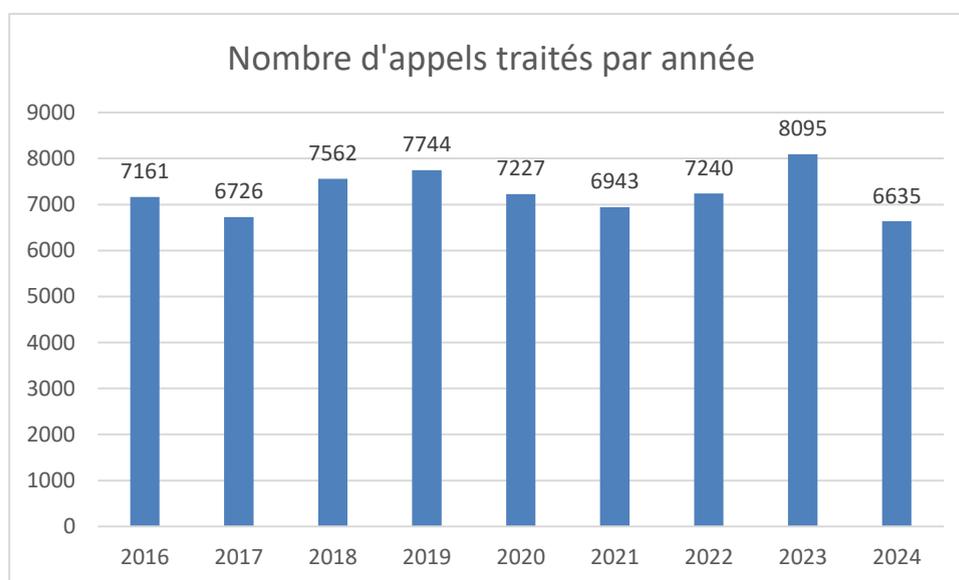
Le développement de l'expertise métier inclut des formations spécifiques aux professions de santé travaillant à l'AEC, ainsi que des formations en outils bureautiques et techniques de rédaction.

Informatique :

Le « ticket service » permet à l'ensemble des agents d'introduire des demandes de travail au Service de la gestion administrative. Au cours de 2024, le Service de la gestion administrative a ainsi reçu et traité 1.123 tickets ventilés comme suit :

- Volet informatique: 932
- Volet secrétariat: 191

Secrétariat



Concernant la Helpline 247-86060 du secrétariat, 6.635 appels ont été traités au cours de l'année 2024.

Cette ligne fonctionne au sein du secrétariat et existe depuis 1998. Il s'agit de prendre en charge les appels de toutes sortes de la part de professionnels et de privés. Un grand nombre d'appels est immédiatement traité à ce niveau. D'autres questions sont orientées vers les services et agents plus spécialisés.

La ligne est ouverte chaque jour ouvrable de 8.30 à 11.30 et de 13.30 à 16.30 heures.

2.2. Le service évaluation et détermination (SED)

2.2.1 Les principales activités du service évaluation et détermination

En 2024, le service évaluation et détermination (SED) compte 68 collaborateurs et bénéficie d'un soutien de 7 médecins-évaluateurs externes.

Comme les effets de la pandémie de COVID-19 se sont estompés, la prise de rendez-vous est également revenue à la normale. En effet, depuis juillet 2024, les rendez-vous d'évaluation sont, comme auparavant, fixés par téléphone et par convocation postale, et ils ne sont plus reconfirmés expressément par téléphone le jour précédant l'évaluation. L'abandon de la deuxième confirmation (qui avait initialement comme objectif surtout le screening en rapport avec le COVID-19) n'a pas eu d'impact négatif en termes de rendez-vous non respectés par les assurés et le taux d'évaluations réalisées et resté stable.

Les réunions régulières entre l'AEC et la direction du Service Moyens Accessoires (SMA) ont été poursuivies en 2024, ces échanges visant à garantir un service de qualité pour les assurés et à optimiser notre collaboration. Par ailleurs, des réunions ont également eu lieu avec l'ADAPTH (Association pour le Développement et la Propagation d'Aides Techniques pour Handicapé(e)s), afin d'assurer une communication continue au vu d'optimiser le traitement et l'efficacité des adaptations de logements pour les bénéficiaires.

Dans la même approche d'échange et de collaboration efficace dans l'intérêt de l'assuré, des rencontres ont également eu lieu avec les équipes médicales et dirigeantes du Service d'évaluation et de rééducation fonctionnelle (SERF) du CHL, du RehaZenter et de l'équipe de l'Hôpital Intercommunal de Steinfurt (HIS).

Suite aux expériences et conclusions du projet pilote lancé en 2023 qui visait à trouver une solution pour permettre une planification optimisée des tournées pour les essais à réaliser conjointement avec le SMA dans la région Nord, un mode de fonctionnement optimisé et réactif concernant la planification des essais, toute région confondue, a pu être mis en place.

Des réunions avec le département assurance dépendance de la Caisse nationale de santé et avec le département informatique du Centre commun de la sécurité sociale ont également été à l'ordre du jour du SED. Le SED a ainsi poursuivi son approche de consolidation des outils informatiques, toujours en étroite collaboration avec le département informatique du Centre commun de la sécurité sociale ainsi qu'avec le service de la gestion administrative de l'AEC. Aussi les outils de gestion (TCO) et d'évaluation (« QuestApp ») ont continué à être optimisés en permanence.

Un point particulier abordé lors des réunions avec le département informatique du Centre commun de la sécurité sociale a été la finalisation et la réalisation du projet pilote informatique « ORDY ». L'objectif principal de ce projet est de planifier de façon optimisée l'ouverture des réévaluations prévues dans le cadre de l'article 366 du Code de la sécurité sociale et qui définit les fréquences des réévaluations systématiques à introduire par l'AEC. Une première version de l'outil a été mise en test afin d'être intégrée dans l'outil de gestion TCO. A terme, le projet « ORDY » visera également à soutenir la planification des tournées d'évaluations, des réévaluations et des essais.

Depuis un avenant à la convention cadre, signée entre la COPAS et la CNS en date du 1^{er} février 2021, l'AEC est informée des indisponibilités de l'aidant, transmises par les prestataires via un formulaire spécifique (art. 45, 58bis et annexes 4 et 9 de la convention cadre). Au cours de l'année 2024, l'AEC a ainsi analysé et validé 538 déclarations d'indisponibilité de l'aidant, soit 1,6% de moins par rapport à 2023.

108 déclarations ont signalé une indisponibilité définitive de l'aidant (soit 20%) et 430 déclarations (soit 80%) ont signalé une indisponibilité temporaire. Notons que dans 99,8% des déclarations, l'aidant déclaré indisponible a été identifié selon les modalités applicables depuis 2018. Il convient également de remarquer que le rapport entre les indisponibilités définitives et temporaires ne change que très peu par rapport à 2023 (22%/78%).

11 réseaux d'aides et des soins ont procédé à des déclarations d'indisponibilité de l'aidant, 3 de plus qu'en 2023. 52% des déclarations ont fourni un motif concernant l'indisponibilité de l'aidant contre 48% qui n'ont pas fourni cette information à l'AEC. En 2023, 48% des déclarations avaient fourni un motif.

Parmi les 538 déclarations d'indisponibilité transmises à l'AEC, 69% ont pu être validées directement, ce qui représente une très légère amélioration par rapport aux 68% de 2023.

En moyenne, l'analyse de l'indisponibilité a été effectuée par l'AEC endéans les 8 jours calendrier, contre 10 jours en 2023. La durée médiane de l'analyse est de 8 jours calendrier.

A noter que dans 15% des situations où une indisponibilité de l'aidant a été signalée, une réévaluation de la situation avait déjà été entamée (19% en 2023). Dans 8% des situations signalées, l'AEC a initié une réévaluation sur base de l'indisponibilité signalée (12% en 2023). Dans 77% des situations, aucune réévaluation de la situation n'a été nécessaire (69% en 2023). Le nombre de réévaluations introduites par l'AEC suite à la réception d'une indisponibilité de l'aidant a donc diminué.

En 2024, le SED a renforcé, ensemble avec la CNS, sa collaboration avec les partenaires des départements de la Moselle, de la Meurthe-et-Moselle et de la Meuse afin d'améliorer le partage d'informations liées à l'évaluation de la dépendance des assurés CNS non-résidents. Ces rencontres avec les parties concernées se poursuivront en 2025.

2.3. Les activités des différentes unités

2.3.1 Unités régionales

Les responsables d'unité ont continué à assurer un suivi formalisé et standardisé de l'encadrement des référents de manière individuelle. Un suivi régulier des aides techniques faisant l'objet d'un appel d'offres a également été effectué.

Les responsables d'unité ont coordonné les activités de leurs unités respectives et ont soutenu les référents dans le traitement de dossiers complexes.

Les référents ont poursuivi l'évaluation des demandeurs de prestations et la détermination des prestations requises dans le domaine des actes essentiels de la vie (nutrition, hygiène, habillement, élimination et mobilité), des aides techniques et des adaptations du logement, en utilisant l'outil d'évaluation QuestApp, déployé depuis le 1er janvier 2018.

Les personnes de référence pour les élévateurs d'escalier et plateformes ont présenté les résultats des premiers contrôles techniques et fonctionnels des élévateurs installés durant l'année 2023 dans les différentes unités régionales dans un but de retour d'expériences, de mise-en-commun des expériences et de formation.

Compte tenu de l'augmentation continue du nombre de collaborateurs au SED, les responsables d'unité, ensemble avec le chef de service, ont entamé des réflexions quant à son mode de fonctionnement et son organisation interne.

L'Unité qualité et contrôle (UQC) a publié en 2024 le 3^{ème} rapport biennal sur la qualité.

Contrôles qualité en matière d'aides et de soins

Recensement de deux indicateurs nationaux

L'UQC a procédé aux nouveaux recensements des deux indicateurs liés à des risques que les actes de l'assurance dépendance visent à diminuer : les risques d'escarres et de chutes.

Le recensement relatif à la prévalence des chutes pour l'année 2023 a eu lieu au premier trimestre 2024. Le recensement des escarres a eu lieu 2 fois durant l'année.

L'indicateur escarres permet de comptabiliser, un jour donné, les escarres présentes dans la population prise en charge, de les classer par stade, ce qui renseigne sur la gravité, et de savoir dans quel contexte elles se sont développées. De plus, cette démarche incite les prestataires à évaluer l'état cutané et donc la présence d'escarres, le cas échéant, avant et après transfert et/ou en début de prise en charge.

L'indicateur chutes vise à déterminer la prévalence des chutes des personnes dépendantes prises en charge par le prestataire, sur une période déterminée.

Les résultats de ces recensements ont été présentés dans le rapport biennal 2024.

Contrôles de documentation de la personne dépendante prise en charge

L'UQC a réalisé 32 contrôles de documentation en 2024 chez les différents types de prestataires, contre 44 en 2023, 45 en 2022, 42 en 2021.

18 de ces contrôles ont eu lieu dans des structures d'hébergement pour personnes âgées (SPHA), 10 dans des bureaux/antennes ou centres régionaux de réseaux d'aides et de soins et 2 en établissement à séjour intermittent.

Certaines visites planifiées n'ont pas pu être réalisées selon le calendrier prévu. Pour l'année 2024 plus de 13 contrôles ont ainsi été annulés.

L'objectif de ces visites de contrôle est d'apprécier la qualité de la documentation des aides et soins fournis par le prestataire, tout en vérifiant la présence des différents contenus tels que définis dans le RGD du 13.12.2017 pour un nombre restreint de bénéficiaires de prestations de l'assurance dépendance.

Ces visites sont réalisées en binôme, ce qui permet de faciliter l'entretien, la prise de notes, la recherche d'informations et de diminuer les erreurs d'interprétation.

Le jour du contrôle proprement dit, l'UQC étudie les différentes documentations des bénéficiaires de l'assurance dépendance concernés (pour un nombre défini de bénéficiaires). Après avoir analysé les différentes documentations, un débriefing est réalisé. Dans la suite de la visite de contrôle, un feedback écrit, c'est-à-dire un rapport reprenant les constats faits par l'UQC, est envoyé à chaque prestataire.

L'équipe en charge du contrôle reste disponible pour tous les prestataires contrôlés s'ils souhaitent des explications complémentaires au sujet de leur visite ou de leur rapport de visite.

Les contrôles de la documentation de soins permettent de mettre également l'accent sur deux autres indicateurs qualité, notamment:

- Le suivi du poids, en effectuant une pesée régulière au moins une fois par mois ;
- Le suivi de la douleur via l'utilisation d'outils et de bonnes pratiques de suivi.

Il convient de noter que l'AEC a effectué un deuxième contrôle de documentation dans 13 SHPA. 5 autres SHPA ont été visités pour la 3ème fois en 2024, 3 SHPA ont fait l'objet d'un premier contrôle de documentation ; il s'agissait dans ce cas de nouvelles structures.

Rencontres avec les nouveaux prestataires

L'UQC a pris l'initiative de rencontrer systématiquement les nouveaux prestataires, c'est-à-dire les prestataires qui ont reçu un agrément de la part du Ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil et un code fournisseur par la CNS au cours de l'année, leur permettant ainsi de commencer leur activité dans le cadre de l'assurance dépendance.

Le but de ces rencontres est de prendre connaissance du concept de soins et d'encadrement et de voir comment les prestataires vont documenter le suivi de leurs clients.

De plus, lors de ces rencontres, l'UQC fait un point sur les prestations de l'assurance dépendance, sur certaines procédures, comme les commandes d'aides techniques via la Helpline de l'AEC ou sur le suivi des indisponibilités de l'aidant.

Les obligations légales liées au suivi des indicateurs qualité et au contenu de la documentation sont abordées et une visite de contrôle de documentation suivra cette première rencontre après au moins un semestre d'activité.

En 2024, l'UQC a ainsi rencontré 3 nouveaux prestataires. Il s'agissait d'une nouvelle structure d'hébergement pour personnes âgées et de deux nouveaux réseaux d'aides et de soins.

Outil d'évaluation mySecu

L'UQC a continué de soutenir les référents du SED dans leurs relations avec les prestataires. De plus, elle procède toujours elle-même à un nombre élevé de déterminations, afin d'avoir un contrôle et un suivi de la qualité des informations fournies par ces prestataires.

Pour l'année 2024, les deux référents de l'UQC ont ainsi réalisé 14,2% de toutes les déterminations effectuées par les référents de l'AEC - soit 279 dossiers - sur base des informations reçues via l'outil sécurisé mySecu (plateforme informatique sécurisée réservée aux prestataires professionnels d'aides et de soins autorisés).

L'UQC accompagne toujours les nouveaux prestataires pour assurer le remplissage des dossiers mySecu et suit régulièrement les dossiers mySecu complexes où une amélioration de la qualité de la documentation est requise. Cela lui permet de plus de faire le lien avec les contrôles de documentation qu'elle réalise.

Enfin, l'UQC continue d'assurer la gestion quotidienne de la boîte email « reeval.mysecu@ad.etat.lu », destinée à tous les prestataires pour toutes questions : le remplissage et le contenu des démarches, les problèmes techniques en collaboration étroite avec l'équipe du CISS, la gestion des délais, etc..

Evaluations par les référents de l'UQC

Si les chargés de mission qualité de l'UQC ont des missions spécifiques dans le cadre du suivi des indicateurs, du contrôle de la documentation et l'amélioration des pratiques en lien avec les prestations de l'assurance dépendance, les référents de l'UQC réalisent aussi des évaluations. Ces évaluations concernent le suivi de dossiers plus spécifiques, par exemple une nouvelle évaluation suite à une opposition, une plainte, un contrôle d'adéquation des prestations requises, un suivi dans un dossier restitution AT/LO ou alors une réévaluation suite à un contrôle de l'installation d'élévateurs d'escalier.

Pour l'année 2024, 154 évaluations ont ainsi été réalisées par les deux référents de l'UQC dans le cadre de suivis de dossiers spécifiques.

Groupe de travail « Réflexions sur les bonnes pratiques professionnelles »

Dans le cadre des indicateurs nationaux, l'UQC a créé en 2022 un groupe de travail pour thématiser les thématiques « poids » et « alimentation ».

L'article 8 du « Règlement grand-ducal du 13 décembre 2017 déterminant le contenu de la documentation de la prise en charge et les indicateurs de qualité de la prise en charge » précise : « *En vue de contrôler la qualité du suivi nutritionnel des personnes dépendantes prises en charge par le prestataire d'aides et de soins, l'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance recense le nombre de personnes dépendantes dont la documentation informe d'un suivi du poids et de son évolution dans le temps par une prise du poids régulière et au moins une fois par mois. Les variations de poids importantes sont mises en évidence lors du contrôle* ».

De plus, l'article 2, alinéa 7 dudit RGD, insiste sur : « *les tests et échelles utilisés pour le suivi de la personne dépendante permettant de recenser les informations en relation avec les indicateurs nationaux visés au chapitre 2 du présent règlement grand-ducal* ».

Après avoir élaboré et publié un document pour soutenir les professionnels dans la gestion quotidienne des problématiques liées au poids, fin 2023, l'UQC a présenté au groupe de travail, réunissant des représentants des prestataires des différents secteurs (ESC, RAS, ESI) ses réflexions liées à l'évolution desdits indicateurs.

Suite aux contrôles de documentation, aux résultats des 2 enquêtes de satisfaction menées à domicile et en établissement, l'UQC a mis en évidence l'importance de retrouver un minimum d'informations sur l'aidant qui intervient dans les aides et soins à domicile.

Les discussions, qui ont commencé en 2024 seront approfondies, pour permettre l'élaboration de recommandations sur le type d'informations qu'il serait pertinent de retrouver dans le dossier de la personne dépendante.

Contrôles qualité en matière d'aides techniques et suivi des actions

L'année 2024 a permis de finaliser le guide métier « Cycles et ensembles de propulsion de type motorbike » qui a été élaboré par la conseillère en matière d'aides techniques et adaptations du logement avec les personnes de référence de cette classe de matériel.

Les parties principales du guide concernent :

- ✓ Les différents types de cycles qui peuvent être mis à disposition des enfants par l'assurance dépendance ;
- ✓ Les différents types de cycles qui peuvent être mis à disposition des adultes ;
- ✓ L'évaluation, l'essai, ainsi que les critères de détermination ;
- ✓ Des explications techniques générales ;
- ✓ Le code de la route et les cycles.

Ce type de guide vise à soutenir les référents de l'AEC dans leurs connaissances du matériel existant et de leur usage spécifique afin de mieux détecter, le cas échéant, un éventuel besoin pour un cycle ou motorbike lors des évaluations et d'adapter au mieux la réponse proposée au besoin des bénéficiaires.

- **Enquêtes de satisfaction menées auprès des bénéficiaires d'aides techniques**

Le plan d'action qui résulte de l'enquête de satisfaction portant sur les matelas alternating réalisée en 2023 a été mis en œuvre.

Cette enquête était particulière dans la mesure où, pour la première fois, l'avis des professionnels des réseaux d'aides et de soins avait également été demandé. Les résultats de cette enquête ont été riches en enseignements et ont permis de dégager des points d'amélioration.

Les professionnels des réseaux d'aides et de soins avaient notamment fait remarquer que les procédures en vigueur pour la mise à disposition des différents types de matelas anti-escarres devaient être revues.

De plus, après l'analyse des profils des bénéficiaires de matelas alternating, il y a été montré que pour certains bénéficiaires la synthèse de prise en charge nécessitait des adaptations.

Enfin, les critères de priorisation pour la livraison d'un matelas alternating ont été revus et redéfinis avec le SMA, ainsi que les informations à fournir par les chauffeurs-livreurs lors de la livraison d'un matelas alternating, ceci avec un travail de standardisation de l'information et des formations des chauffeurs-livreurs du SMA, sous la responsabilité du directeur.

▪ Suivis spécifiques

Les élévateurs d'escaliers

Les élévateurs d'escaliers constituent le poste le plus cher des aides techniques acquises pour le compte de l'assurance dépendance auprès des fournisseurs autres que le SMA. L'AEC accorde une attention particulière au suivi de ces installations et notamment à *la réalisation de la réception technique des élévateurs d'escaliers* par un organisme de contrôle agréé. En 2024, 401 élévateurs d'escaliers ont été commandés et près de 343¹ élévateurs d'escaliers ont été installés et ont donc fait l'objet d'un suivi.

Les rapports de la réception technique des élévateurs d'escaliers sont transmis par les fournisseurs aux deux personnes de référence spécialisées en la matière, qui les analysent par rapport à la conformité de l'installation et au délai écoulé entre le montage et la réception technique. Par ailleurs, la procédure de prise en charge des élévateurs d'escaliers a été adaptée en automne 2022. Depuis lors, l'organisme gestionnaire de l'assurance dépendance n'accorde plus de versement d'acompte à la commande de l'élévateur d'escalier et le montant intégral de la facture ne peut être versé qu'après l'établissement du certificat de conformité par un organisme de contrôle agréé.

Comme les enquêtes de satisfaction ne permettent pas forcément de détecter des prestations non-conformes des fournisseurs, l'UQC a décidé d'ajouter un troisième pilier au suivi des élévateurs d'escaliers, à savoir des contrôles aléatoires de la qualité des élévateurs d'escaliers au domicile des bénéficiaires. En 2024, 75 visites de contrôles aléatoires au domicile des bénéficiaires ont été réalisées. Elles consistent à s'assurer que l'installation de l'élévateur d'escalier est conforme au cahier des charges, qu'elle répond aux besoins de la personne et peut être utilisée en toute sécurité.

Les deux personnes qui assurent plus particulièrement le suivi des élévateurs escaliers ont émis 210 avis internes (conseils et réponses aux questions des référents) en 2024, soit une augmentation de 40% par rapport à 2023 (+/-150 avis).

Des rencontres avec les différentes firmes ont été réalisées afin de faire le point sur leur matériel et les installations. Un suivi particulier a été mis en place afin d'accompagner la fin d'activité d'un fournisseur.

Les coques et corsets-sièges

L'AEC s'est investie plus particulièrement dans le sujet des coques et corsets-sièges, afin de pallier les différents problèmes rencontrés dans la prise en charge de ces aides techniques très spécifiques. Cette démarche a d'ailleurs été présentée aux médecins du SERF dans le cadre des rencontres périodiques avec le SED. Les coques et corsets-sièges diffèrent de la majorité des aides techniques fournies par l'assurance dépendance en raison de leur confection sur mesure.

¹ Données provisoires, car leur encodage dans la base de données des aides techniques dépend de l'introduction de la facture de l'aide technique par le fournisseur et peut avoir lieu tardivement.

L'année 2023 avait permis de consolider les actions mises en place dans le cadre de la procédure applicable pour une toute première mise à disposition et pour le renouvellement d'une coque ou d'un corset-siège demandés via le formulaire de demande et le rapport médical (R20).

L'année 2024 a été consacrée à la concrétisation du travail effectué avec la réalisation de la phase test en fin d'année.

Pendant la phase de test, +/-12 coques ont été vérifiées par les 2 fournisseurs principaux, accompagnés d'un référent expert dans ce matériel spécifique.

Cette phase test a permis de consolider les critères et la documentation qui seront utilisés à partir de 2025 pour le suivi et l'entretien de ces coques. La phase test a clairement démontré la nécessité de ce suivi et de l'entretien de ce matériel spécifique, par les fournisseurs certes, mais aussi un rappel des règles d'hygiène et d'entretien auprès des professionnels intervenant dans la prise en charge des bénéficiaires concernés.

À partir de janvier 2025, un fichier de suivi sera fourni aux fournisseurs du matériel et l'entretien/suivi systématique du matériel qui a été mis à disposition en 2023 sera obligatoirement réalisé par lesdits fournisseurs. De plus, des contrôles aléatoires pourront être réalisés par l'UQC, en fonction de la qualité et de la plausibilité des devis pour l'entretien de la coque établis par les fournisseurs. Le fournisseur doit s'organiser lui-même pour la réalisation des entretiens. Un suivi sera toutefois à établir par l'UQC, pour s'assurer que tous les bénéficiaires reçoivent la même prestation.

- **Développement du système d'exploitation des données (Data Warehouse)**

L'année 2024, avec l'utilisation du système d'exploitation des données par deux nouveaux collaborateurs, a été l'occasion d'analyser les rapports et données existants, afin de consolider le système de reporting et de mesure de la performance en interne et de préparer les travaux de 2025 avec notamment ceux qui seront liés au suivi des délais de traitement des adaptations du logement.

- **Analyse des délais pour la mise à disposition de l'aide technique**

Les délais pour la mise à disposition des aides techniques sont calculés pour toutes les aides techniques fournies au cours de l'année concernée, peu importe si la commande a eu lieu au cours de cette même année ou au cours de l'année précédente. Les délais pour les aides techniques standards à enlever au SMA, pour les aides techniques standards à livrer par le SMA et pour les aides techniques hors-standards fournies par les autres fournisseurs sont analysés et suivis par l'UQC. Suite au travail important d'analyse et de compilation effectué en 2022, les divers tableaux comparatifs témoignant de l'évolution des délais de mise à disposition porteront dorénavant sur 3 années.

L'AEC n'a que peu d'emprise sur les délais de livraison, qui dépendent en grande partie des chaînes d'approvisionnement et de l'évolution globale du marché des aides techniques. Le suivi des délais de livraison s'impose toutefois, afin de détecter les produits avec des délais de livraison exceptionnellement élevés et de trouver des solutions alternatives pour les bénéficiaires.

Les résultats liés aux délais de livraison, indéniables critères qualité dans la mise à disposition des aides techniques, sont présentés et analysés en détails dans le rapport biennal qui a été publié en 2024.

▪ **Entrevues fournisseurs**

Des réunions et contacts réguliers avec le SMA, fournisseur principal des aides techniques standards de l'assurance dépendance, ont lieu en général une fois par mois. Les objectifs principaux de ces entrevues régulières consistent à affiner les procédures communes et à analyser et déterminer le type de matériel standard à acquérir et à fournir par le SMA.

Contrôles qualité en matière d'adaptations du logement

Les contrôles de la qualité des adaptations du logement sont effectués lors de trois moments-clés:

- Lors de la réception du chantier ;
- Six mois après la réception du chantier ;
- Après plusieurs années d'utilisation de l'adaptation.

▪ **Contrôle de la qualité de l'adaptation du logement lors de la réception du chantier**

Depuis avril 2019, l'adéquation entre l'adaptation du logement réalisée par la société et le cahier des charges élaboré par l'ADAPTH est contrôlée et documentée de façon standardisée, lors de la réception du chantier par les experts de l'ADAPTH.

▪ **Enquête de satisfaction menée auprès des bénéficiaires d'adaptations du logement**

Depuis juillet 2019, une enquête de satisfaction systématique est réalisée auprès de tout bénéficiaire d'une adaptation du logement, six mois après la réception du chantier.

Après une pause (entre l'été 2021 et la fin 2022), ces enquêtes ont repris en 2023. 95 questionnaires ont été envoyés. Le taux de réponse est de 78%. Les résultats de cette enquête ainsi que les conclusions ont été reprises dans le rapport biennal de 2024. Ces enquêtes reprendront à l'été 2025.

▪ **Évaluation de la longévité et de la fonctionnalité à long terme des adaptations du logement**

Afin de vérifier la longévité et la fonctionnalité à long terme des adaptations du logement prises en charge par l'assurance dépendance, l'UQC a prévu de vérifier chaque année un type d'adaptation du logement spécifique et a débuté ce type de contrôle en 2020 par les adaptations de salles de bains.

En 2021, la vérification des solutions de changements de niveau, à savoir les plates-formes élévatrices (horizontales et verticales), les ascenseurs ainsi que les rampes fixes, avait été réalisée.

En 2022, l'analyse a porté sur les adaptations de cuisine, les motorisations de portes et les contrôles de l'environnement financés par l'assurance dépendance.

L'ADAPTH a fourni ses conclusions et l'analyse des résultats a commencé fin 2022. Cette analyse a été finalisée en 2023, avec, le cas échéant, la mise en place d'actions d'amélioration. Les résultats de ce suivi ont été présentés dans le rapport biennal de 2024.

Adaptation du Règlement grand-ducal relatif à la mise à disposition des aides techniques et adaptations du logement

Une modification réglementaire a été nécessaire afin d'introduire la prise en charge par l'assurance dépendance de deux nouvelles aides techniques, dont notamment les détecteurs autonomes de fumée pour les personnes sourdes ou malentendantes, pour donner suite à la loi du 6 décembre 2019 relative à l'installation obligatoire de détecteurs autonomes de fumée dans les immeubles.

Cet ajout d'aides techniques a été l'occasion d'augmenter les montants de prise en charge maximaux, en raison du contexte financier et des évolutions techniques et technologiques.

Les travaux préparatoires à ces modifications réglementaires ont nécessité des rencontres et contacts avec les différentes parties prenantes (ministères concernés, SMA, CNS-département assurance dépendance, IGSS), ceci avec le soutien des experts AT/LO internes.

Ces travaux ont conduit à la publication du « Règlement grand-ducal du 24 janvier 2024 modifiant le règlement grand-ducal modifié du 22 décembre 2006 ».

▪ Gestion des plaintes

En 2024, 134 plaintes et réclamations ont été enregistrées et concernent 136 individus, représentant une légère augmentation de l'ordre de 0,75% par rapport à l'année précédente, pour l'ensemble des plaintes. L'âge moyen des personnes concernées est de 82 ans.

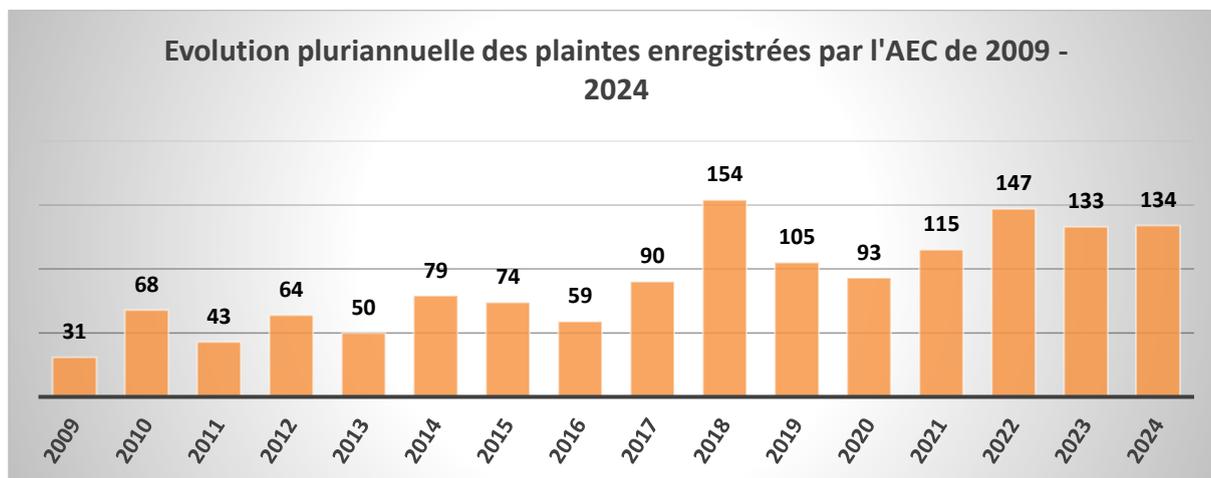
Totalité des plaintes enregistrées en 2024	134 (en 2023 : 133)
Nombre des enregistrements traités par la AEC en 2024	134
Pourcentage en plaintes par rapport aux total des bénéficiaires AD	0,77 % <small>(0,82% en 2023 / 0,91% en 2022 / 0,74 % en 2021)</small>
Durée de traitement des enregistrements identifiés comme priorité 1 <i>(maltraitance, agressivité, qualité de a prise en charge, comportement collaborateur)</i>	34,8 jours (35,7 en 2023)
Durée de traitement des enregistrements identifiés comme priorité 2 <i>(qualité de l'information, délais de traitement AEC et fournisseurs, disponibilité des collaborateurs, non-conformités AT et LO)</i>	133 jours (141 en 2023)
Durée de traitement des enregistrements identifiés comme priorité 3 <i>(problèmes de facturation,...)</i>	8 jours (50,5 en 2023)
Durée de traitement de tous les enregistrements	18,3 jours (38,4 en 2023)
Nombre de plaintes visant la AEC	2 (12 en 2023)
Nombre de plaintes visant la AEC dont les motifs sont fondés	1 (7 en 2023)

Tableau 1 : résumé des enregistrements en 2024

En principe, les cas désignés comme « priorité 1 » doivent être traités dans un délai maximal de deux semaines. Il est important de souligner qu'une grande partie de ces plaintes n'a pas pu être résolue dans ce laps de temps pour diverses raisons. Pour certaines réclamations, ce délai a été dépassé en raison de la complexité de la situation à gérer (hospitalisation du requérant, changement de prestataire, refus de coopération, organisation de rendez-vous sur place, intervention de l'office social, etc.).

L'UQC a redirigé diverses plaintes vers d'autres instances (MIFA et CNS/AssDep) en raison de l'objet des plaintes qui dépassait son champ d'action ou ses compétences (p. ex. : agrément, qualité des repas, facturation et remboursement, etc.).

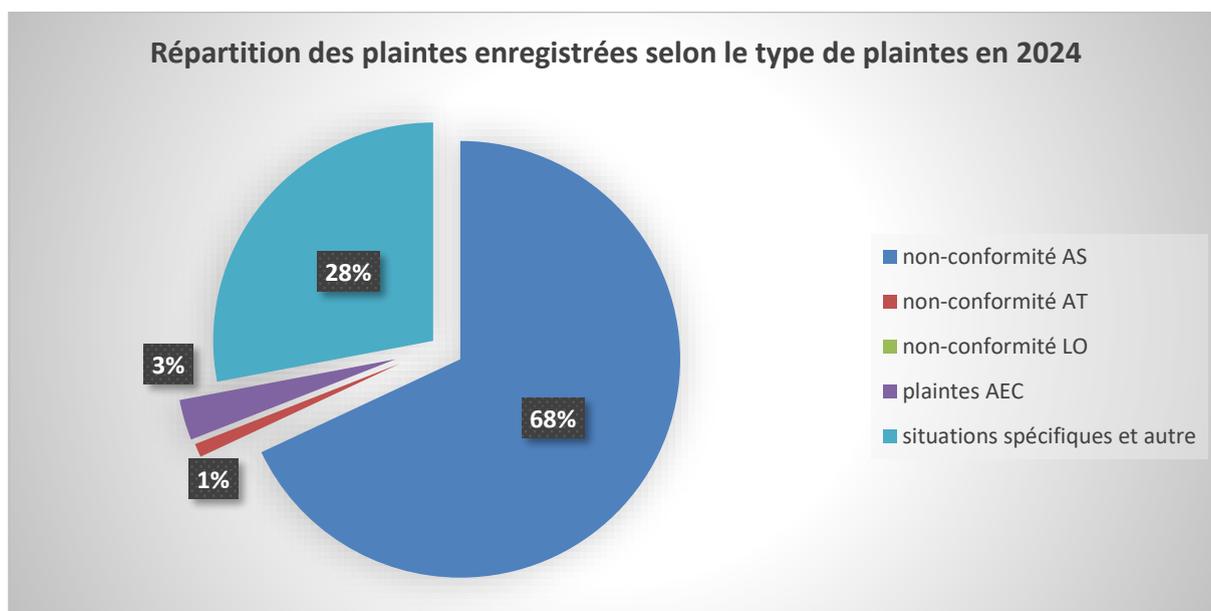
Le taux des plaintes pour lesquelles l'AEC n'est pas concernée a augmenté de 50,5%, c. à d. que pour environ 47 plaintes (35,1%) enregistrées (en 2023 : 23,3%), l'AEC n'était pas l'organisme compétent en la matière et ces réclamations ont été réorientées vers le destinataire compétent (comme par exemple la CNS/département assurance dépendance, le Ministère de la Famille, le Ministère de la Santé et de la Sécurité sociale, l'Office social, le tuteur du bénéficiaire prestation assurance dépendance, le médiateur de la Santé et autres).



Graphique 1 : évolution pluriannuelle des plaintes enregistrées de 2009-2024

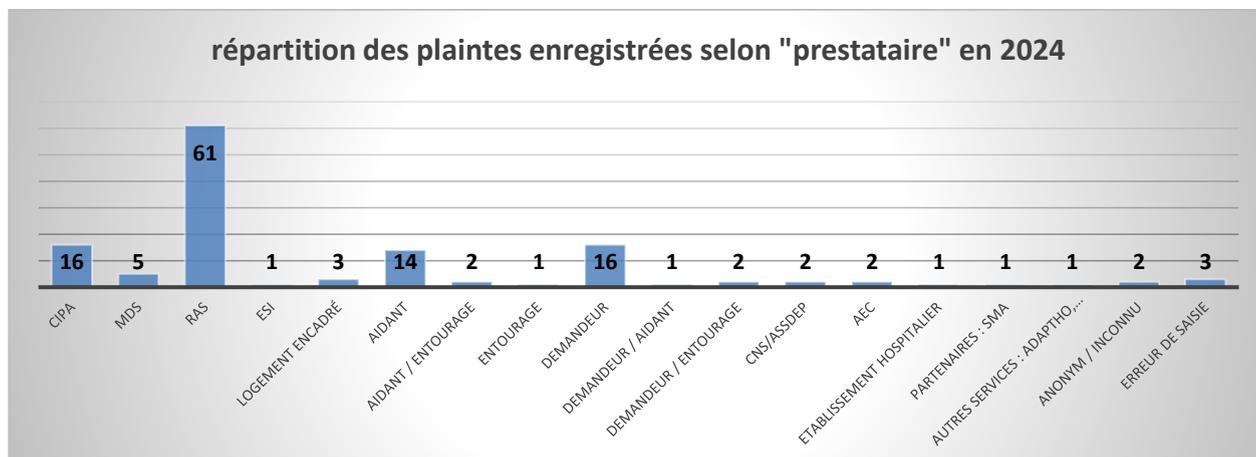
Pour l'année 2024, l'UQC a été saisie en moyenne de **11 enregistrements par mois** et s'est déplacée pour **30** plaintes (22,3%) chez le demandeur (37 en 2023 / 44 en 2022). Ces visites avaient pour objectif d'évaluer sur place la situation, l'environnement de la personne, d'entendre les différents points de vue, mais aussi de réaffirmer les principes et le périmètre de l'assurance dépendance et ses prestations. **104** (77,6%) des 134 plaintes enregistrées ont été traitées sur dossier, via des prises de contact avec les différentes parties prenantes ou en collaboration avec le référent AEC.

L'équipe UQC, responsable également de la vérification de la documentation des soins auprès des prestataires d'aides et de soins, a créé des relations de confiance avec les prestataires, permettant un contact plus direct et ouvert dans le cadre de la gestion des réclamations.



Graphique : répartition des plaintes enregistrées selon le type de plaintes en 2024

Le nombre de plaintes concernant l'AEC a diminué à 4 plaintes (3% des enregistrements) (9,0% en 2023 et en 2022 9,5%). Parmi ces 4 plaintes, 2 concernaient directement l'AEC c'est à dire le comportement d'un collaborateur, une seule était fondée. Les 2 autres plaintes concernaient le département assurance dépendance de la CNS.



Graphique : répartition des plaintes enregistrées selon "prestataire" en 2024

La très grande majorité des plaintes concerne des prestations d'aides et de soins non conformes, (*Mise en œuvre insatisfaisante de la synthèse de prise en charge, prestations non réalisées, non-respect des bonnes pratiques soignantes, type d'aide fournie non adaptée, etc...*) atteignant 68% (en 2023: 61% / en 2022: 56,4%), avec une prédominance de l'insatisfaction liée à la qualité des services d'un prestataire, dans un réseau d'aides et de soins spécifique (61% des plaintes associées à la prise en charge d'un prestataire RAS). Les établissements représentent 22 plaintes (16,4%) et concernent les SIPA, RAS, ESI, à l'exclusion des logements encadrés (en 2023: 49,6% - en 2022: 43,3%).

L'AEC a enregistré 14 plaintes (10,4%) concernant l'aidant directement, 16 plaintes (11,9%) relatives au demandeur lui-même. De plus, 5 plaintes (3,7%) concernaient l'entourage du bénéficiaire, c'est-à-dire à les personnes intervenant auprès du demandeur mais que l'AEC n'a pas désigné comme aidant au sens de la loi (p. ex. : membre de la famille, voisin, connaissance, ...). Au total 35 plaintes (26,1%) sont associées aux bénéficiaires de prestations assurance dépendance et à leur entourage/aidant.

Les types de plaintes concernent des prestations non fournies, des manquements de l'aidant, l'impact négatif de l'implication de l'entourage lors de la prise en charge, des interventions physiques inappropriées, le refus d'intervention par le prestataire, des situations de maltraitance/abus de faiblesse ou des conflits entre le demandeur et le prestataire.

La gestion des plaintes, outil de détection et de la compréhension des problèmes rencontrés par les bénéficiaires et les différents intervenants dans la prise en charge, est un outil du management de la qualité. À ce titre, les constats liés aux plaintes et réclamations, leur évolution et surtout les réflexions, leur traitement et les nécessaires collaborations à ce sujet, seront repris dans le prochain rapport biennal.

En 2025, l'UQC devra intégrer, dans sa gestion des plaintes, l'impact de la loi du 16 mai 2023, qui transpose la directive (UE) 2019/1937 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2019 concernant la protection des individus signalant des violations du droit de l'Union et qui règle la protection des lanceurs d'alerte.

2.3.3 Unité de support

L'unité de support a enregistré un total de 14 195 appels via ses trois lignes ouvertes au public :

- 6 944 appels relatifs à la prise de rendez-vous
- 5 215 appels portant sur les aides techniques et les adaptations du logement
- 1 986 appels dirigés vers l'unité d'orientation et de tri.

Les agents ont enregistré et orienté 9 209 demandes d'aides et de soins, dont 4 600 premières demandes et 4 609 réévaluations. Parmi ces demandes, 7 061 nécessitaient une évaluation directe par un référent, ce qui a conduit à la prise de 8 074 rendez-vous au total.

L'unité de support a commandé 12 698 aides techniques, dont 873 qualifiées de « non standards ». Dans ce contexte, outre les emails, les appels téléphoniques et les R20, l'unité a reçu 451 fax, 32 ordonnances médicales et 97 fiches d'intervention concernant des adaptations d'aides techniques. Par ailleurs, les experts en aides techniques de l'unité ont émis 1 045 avis relatifs à des demandes spécifiques enregistrées par les agents administratifs.

Concernant les aides techniques, 621 essais ont été planifiés en collaboration avec le Service Moyens Accessoires (SMA).

Un autre volet de l'activité concerne la prise en charge des aides visuelles et auditives. Au cours de l'année 2024, 177 demandes ont été traitées par le Service d'orthoptie de la Direction de la Santé et 40 demandes par le Centre pour le développement des compétences relatives à la vue.

Concernant les tâches non directement liées aux rendez-vous ou aux aides techniques, l'unité a administrativement géré et suivi 553 déterminations effectuées par des médecins externes, ainsi que 1 983 dossiers traités via la plateforme mySecu.

Les agents d'orientation et les experts en aides techniques ont réalisé 563 suivis spécifiques concernant les demandes de personnes prises en charge dans des centres de rééducation, dont 66 patients du Rehazenter.

Depuis 2023, en cas d'arrêt maladie spontané et à court terme d'un référent, les responsables de l'unité de support s'efforcent de réattribuer à d'autres référents les évaluations qui auraient autrement dû être annulées. Ainsi, 109 évaluations ont pu être reprogrammées, soit le jour même (23 %), soit dans un délai moyen de 5 jours.

La « helpline référents » a été sollicitée à 80 reprises. Dans 66 cas, les agents de l'unité ont pu résoudre, intégralement ou partiellement, les problèmes rencontrés par les professionnels de santé de l'AEC sur le terrain. Des difficultés d'accès au lieu d'évaluation demeurent la raison d'appel la plus fréquente.

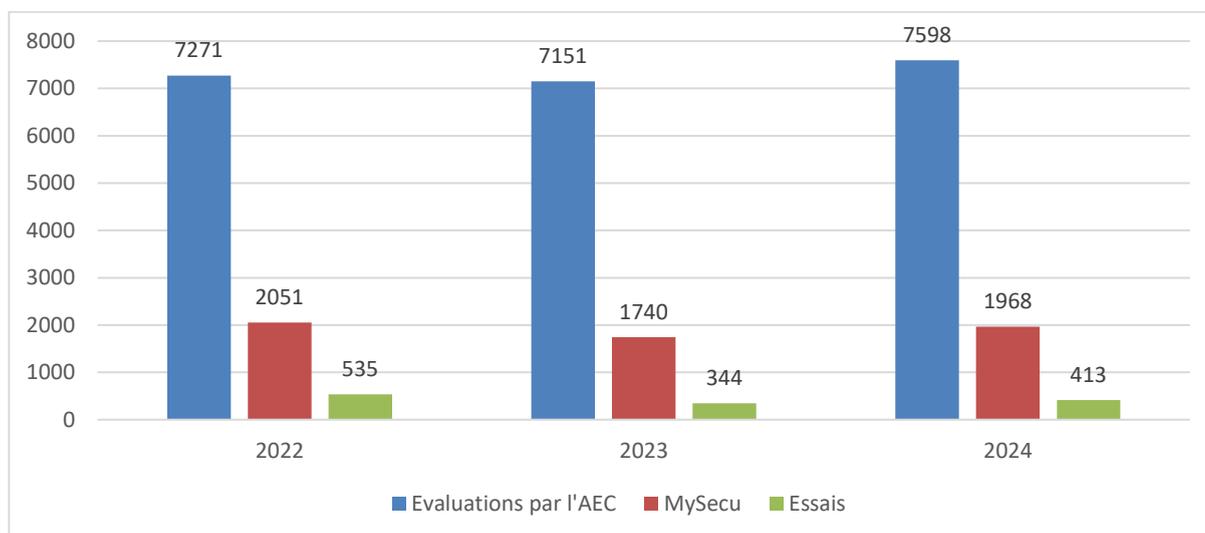
Enfin, les référents de l'unité de support ont, outre leurs tâches administratives, réalisé un total de 837 évaluations en aides et soins ainsi que 204 déterminations via la plateforme mySecu.

2.4. Les chiffres

2.4.1 Unités régionales

Les évaluations

Graphique 1 : Nombre d'évaluations effectuées par année (2022-2024)



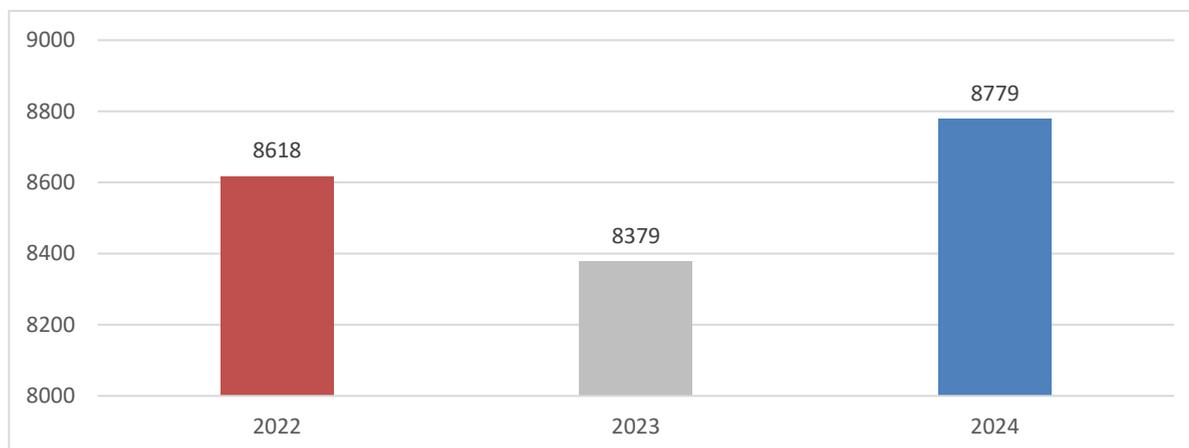
Pour l'année 2024, 7.598 évaluations « aides et soins », « aides techniques » et « adaptations du logement » ont eu lieu au domicile des assurés et dans les établissements à séjour continu et intermittent contre 7.151 en 2023, ce qui représente une légère hausse de 6,3%.

Le nombre d'évaluations effectuées par les prestataires à l'aide de l'outil d'évaluation MySecu a connu une augmentation de 13,1% en passant de 1.740 en 2023 à 1.968 en 2024. Depuis 2019, l'AEC procède en effet, en concertation avec la COPAS (Fédération des organismes prestataires d'aides et de soins), à l'ouverture de démarches d'évaluation par voie électronique avec l'outil MySecu.

MySecu est une plateforme informatique sécurisée réservée aux prestataires professionnels d'aides et de soins autorisés et dûment authentifiés, qui peuvent renseigner de cette manière les aides et soins réalisés auprès de la personne dépendante.

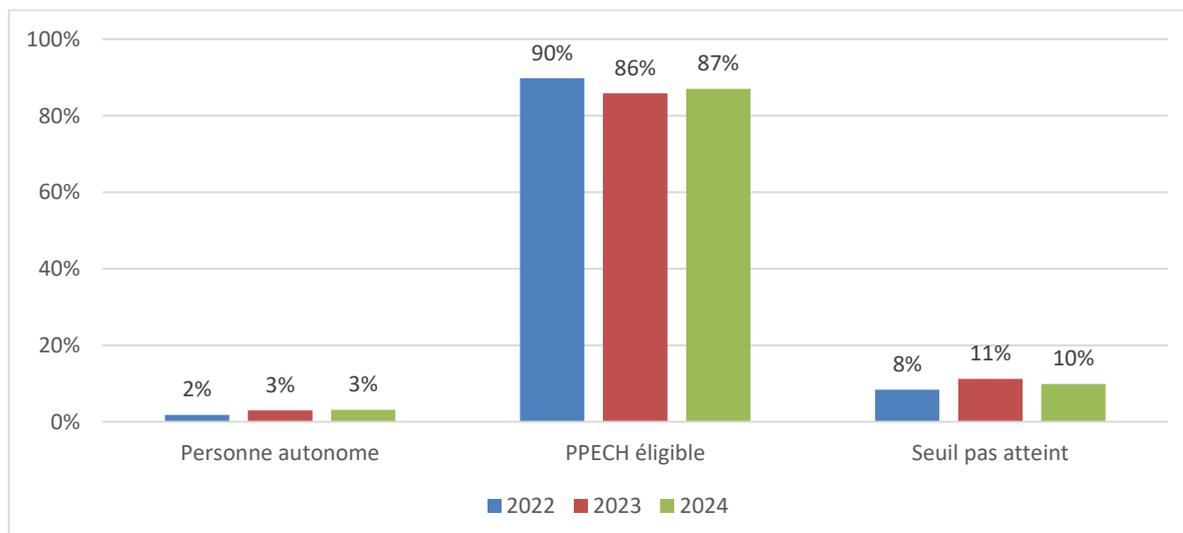
Le nombre d'essais pour les aides techniques a augmenté entre 2023 et 2024 en passant de 344 à 413, ce qui correspond à une hausse de 20,1%. L'essai d'une aide technique comprend la mise en situation du demandeur et le cas échéant de son aidant avec une aide technique potentiellement requise.

Graphique 2 : Nombre de synthèses transférées par année (2022-2024)



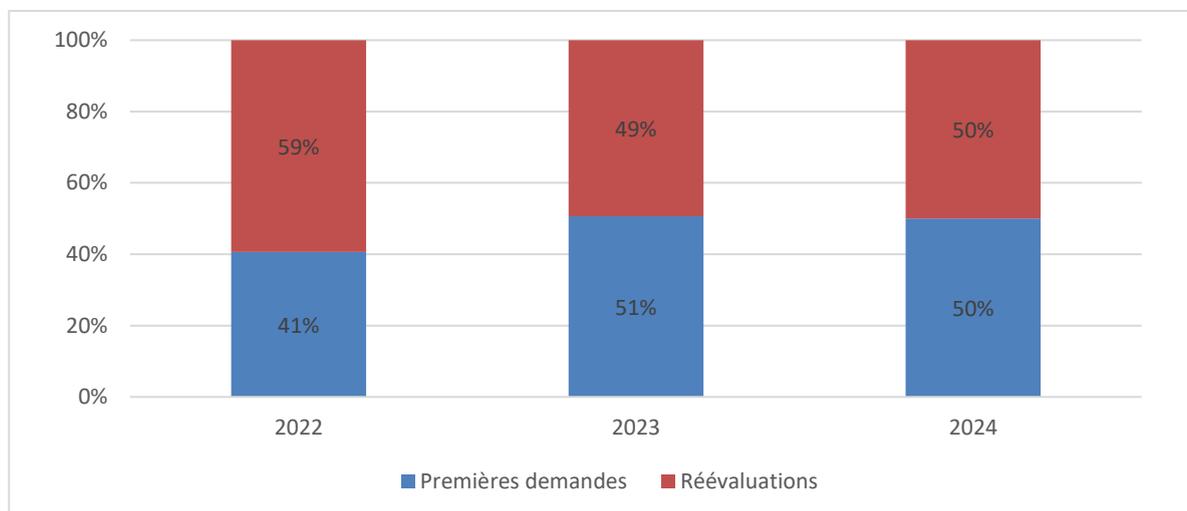
Les synthèses transférées comprennent toutes celles transférées par le référent suite à une évaluation via le mode d'évaluation QuestApp, suite à la détermination sur base d'un rapport d'une institution étrangère et celles déterminées dans le cadre de MySecu. En 2024, il y a eu au total 8.845 synthèses parmi lesquelles 66 rectifications. Ceci représente donc 8.779 synthèses totales effectives. Par rapport à l'année 2024, le nombre de synthèses transférées a donc connu une hausse de 4,8%.

Graphique 3 : Répartition des décisions par année (2022-2024)



En 2024, 87% des synthèses ont débouché sur un plan de prise en charge éligible. La non atteinte du seuil, c'est-à-dire les cas où les demandeurs n'ont pas atteint le seuil de 3,5 heures d'aides et de soins dans les actes essentiels de la vie par semaine, a pu être constatée pour 10% des synthèses. 3% des synthèses ont concerné des personnes complètement autonomes et dont le requis en aides et soins était donc égal à 0 minutes par semaine. Nous pouvons constater que le pourcentage de plans de prise en charge éligibles par rapport au total des synthèses transférées en 2024 est resté quasiment stable par rapport à l'année précédente.

Graphique 4 : Proportion des premières demandes et réévaluations traitées par année (2022-2024)

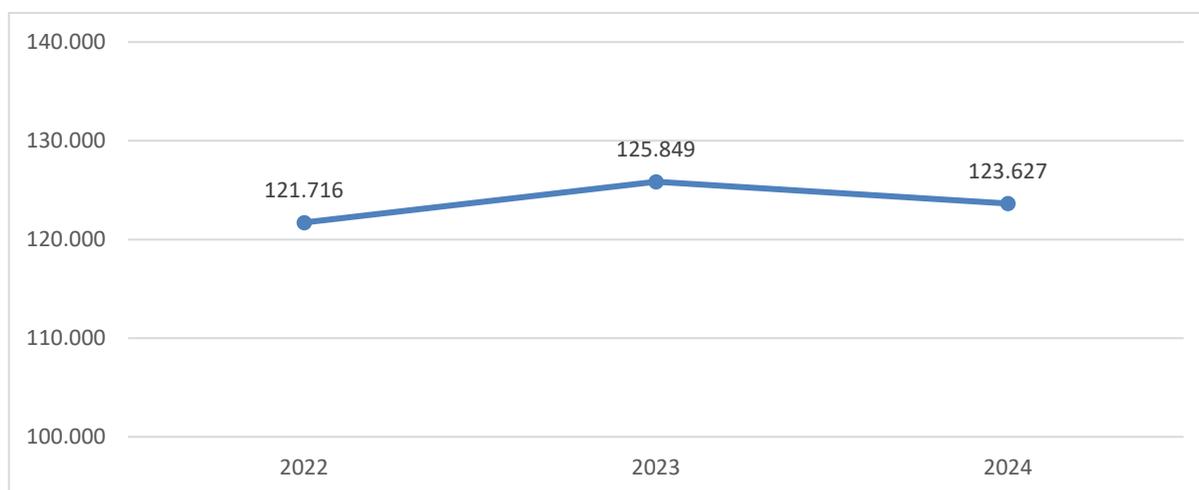


En 2024, la situation est très similaire à celle de 2023, avec autant de premières demandes que de réévaluations parmi les synthèses transférées par l’AEC.

Km parcourus (voitures privées / voitures de service)

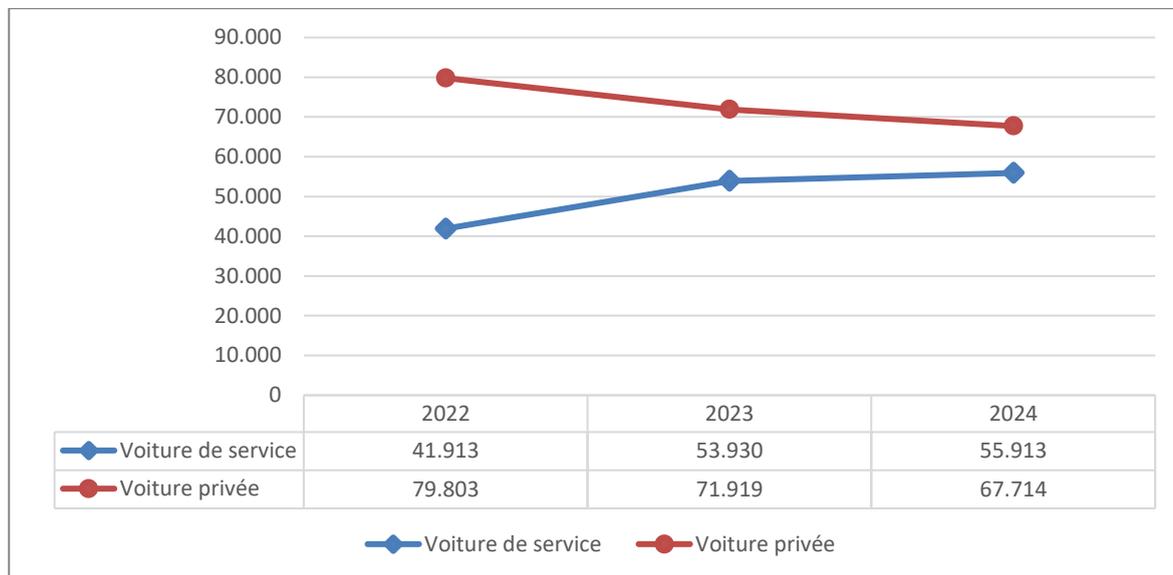
Les référents qui se rendent au lieu de vie des assurés pour réaliser l’évaluation de l’état de dépendance peuvent utiliser soit leur voiture privée, soit une des sept voitures de service mises à leur disposition.

Graphique 5 : Nombre de kilomètres parcourus par année – total (2022-2024)



En 2024, les agents de l’AEC ont parcouru au total légèrement moins de kilomètres par rapport à l’année précédente avec une baisse de 1,8%.

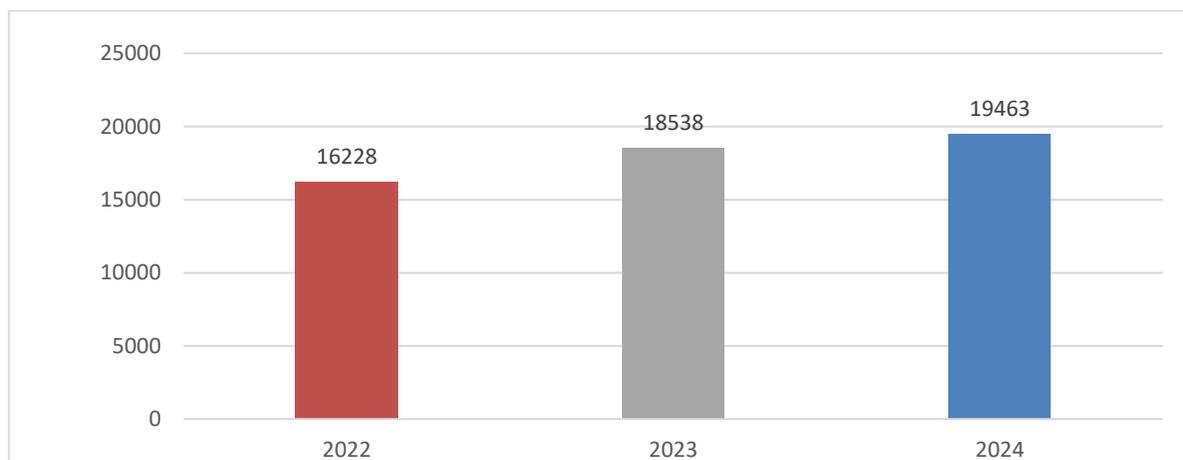
Graphique 6 : Nombre de kilomètres parcourus par année – voiture de service et voiture privée (2022-2024)



L'utilisation des voitures de service a continué d'augmenter avec une hausse de 3,7%, tandis que l'utilisation de la voiture personnelle a continué de diminuer avec une baisse de 5,8%.

Les aides techniques

Graphique 7 : Nombre d'aides techniques commandées par l'AEC par année (2022-2024)

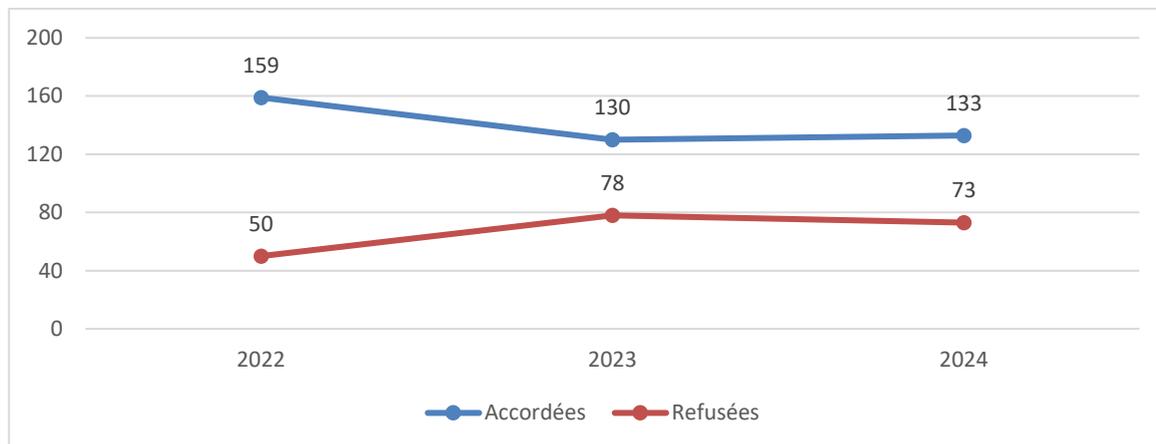


En 2024, 19.463 aides techniques ont été commandées par tous les agents de l'AEC. En 2023, ce chiffre correspondait à 18.538. Il y a eu donc une augmentation de 5% du nombre d'aides techniques commandées.

Avec 88%, la grande majorité des aides techniques commandées en 2024 sont des aides techniques standards, comme par exemple les barres d'appui fixes, les cadres de marche, les fauteuils roulants ou encore des équipements d'éclairage comme des lampes de lecture et de travail. Les autres 12% sont des aides techniques classées non-standards.

Les adaptations du logement

Graphique 8 : Nombre d'adaptations du logement accordées et refusées (2022-2024)

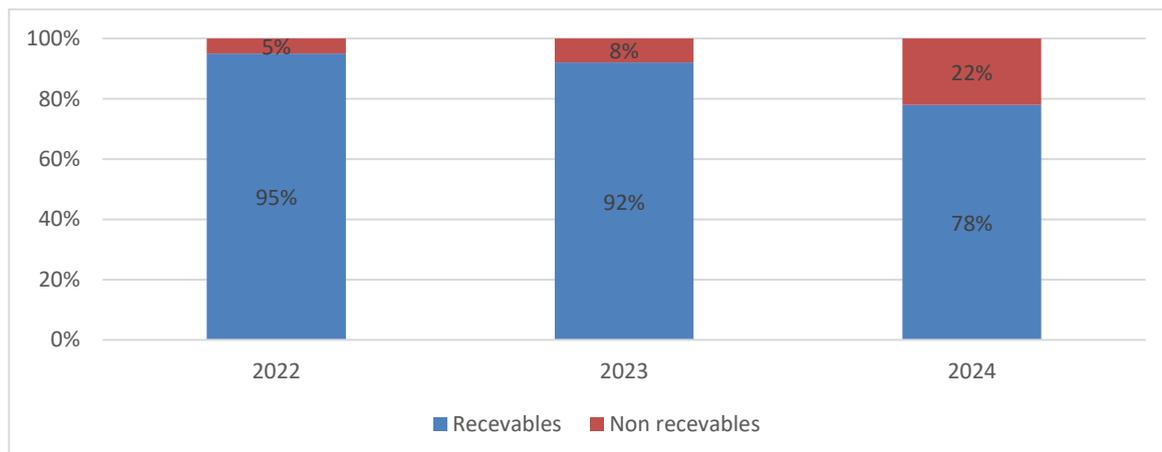


En 2024, le nombre d'adaptations logements accordées est resté stable par rapport à 2023, avec 130 avis positifs en 2024. Il y a eu une légère baisse d'avis négatifs avec 73 en 2024, contre 78 en 2023.

Les avis avant un an

En 2024, 1.004 avis avant un an ont été transmis à l'AEC. Ces avis avant un an concernent des demandes introduites pour une réévaluation de la situation de la dépendance ou bien une nouvelle demande (lorsque le seuil n'est pas atteint), moins d'un an après la notification de la décision précédente. Une demande en réévaluation ou une nouvelle première demande n'est recevable que lorsque l'AEC constate un changement fondamental des circonstances dans le rapport médical R20 qui est joint à la demande.

Graphique 9 : Evolution du taux de recevabilité des avis avant un an (2022-2024)

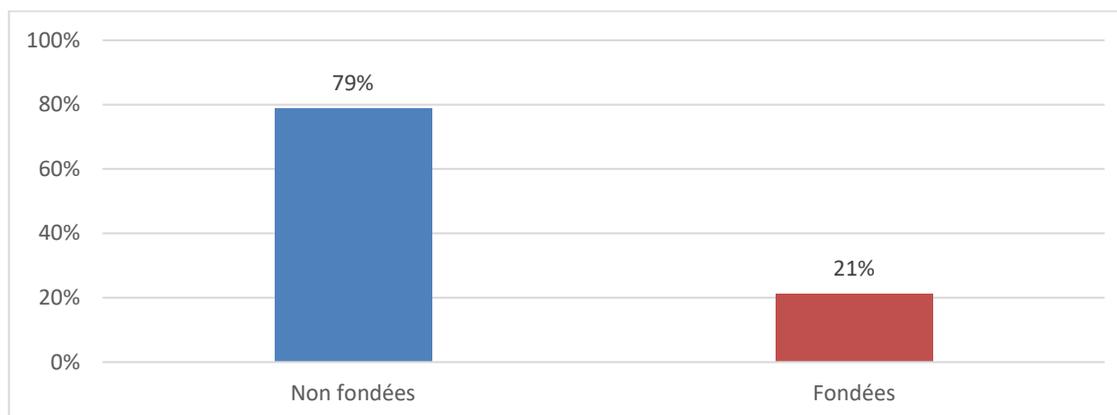


En 2024, 78% des demandes ont été considérées comme recevables et une nouvelle évaluation a été prévue. Dans 22% des demandes, un changement fondamental des circonstances n'a pas pu être constaté par l'AEC.

L'année 2024 est celle où en chiffres absolus, le nombre de réévaluations en provenance du demandeur lui-même tout confondu (après un an et avant 1 an recevables) est le plus élevé depuis 2018 et a même augmenté de 18,7% entre 2023 et 2024.

Oppositions

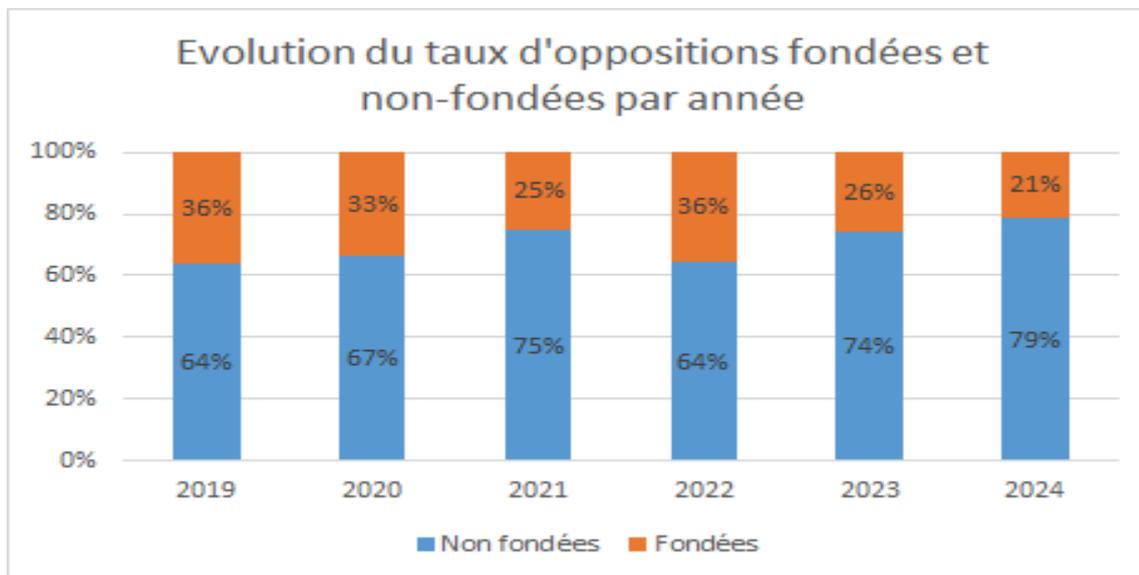
Graphique 10 : Traitement des oppositions en 2024



Au total, 95 oppositions à une décision sur les prestations ont été avisées par l'AEC en 2024, avec 94 oppositions clôturées et une opposition qui est en cours.

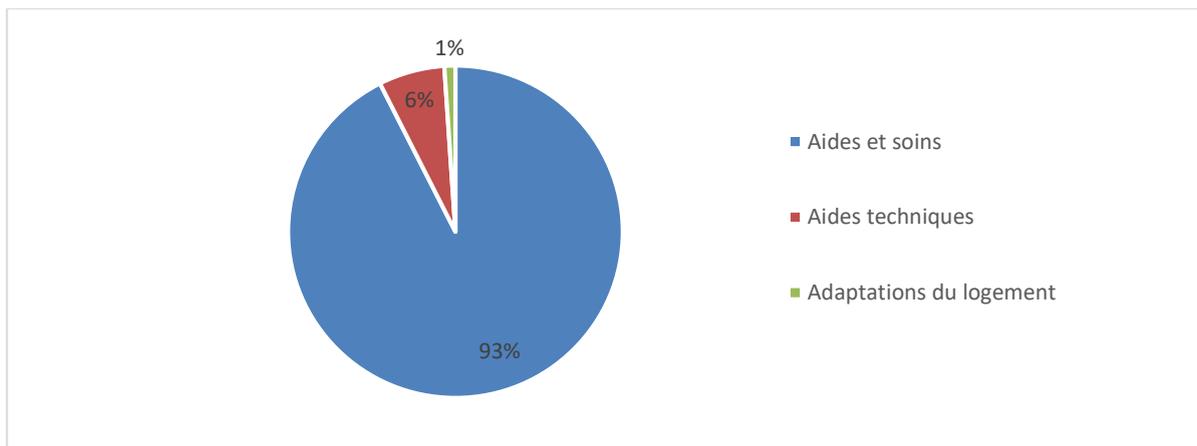
Une opposition à une décision sur les prestations est à formuler par le demandeur ou son représentant légal dans les 40 jours de calendrier à partir de la notification de la décision et doit être adressée à l'organisme gestionnaire. La CNS statue sur la recevabilité de l'opposition. Si l'opposition est recevable, elle est transmise à l'AEC et traitée par la Direction. Lorsqu'une opposition est fondée, une nouvelle synthèse est établie. Dans le cas contraire, lorsqu'une opposition est non-fondée, l'ancienne décision est maintenue.

Graphique 11 : Evolution du taux d'oppositions fondées et non-fondées par année (2019-2024)



En 2024, nous pouvons constater que 21% des oppositions traitées ont été jugées comme fondées contre 79% d'oppositions jugées comme non-fondées. Le taux des oppositions fondées est donc variable d'une année sur l'autre et se situe en moyenne aux alentours de 30 %.

Graphique 12 : Nature des oppositions en 2024

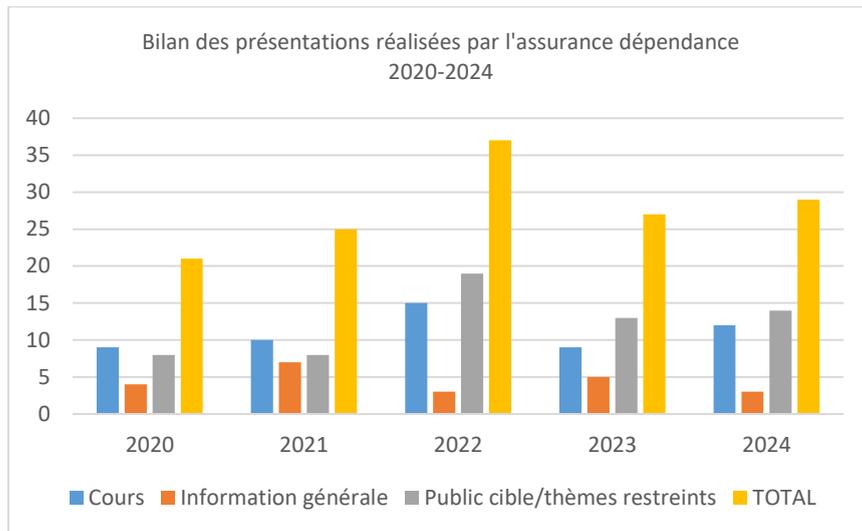


En 2024, la grande majorité des oppositions concerne des dossiers d'aides et de soins. Seulement 6% concernaient des dossiers d'aides techniques et 1% (il s'agit d'une seule opposition en nombre effectif) portait sur des adaptations du logement.

Partenariat et communication externe

Politique de communication

Bilan des présentations réalisées par l'AEC



L'AEC est fréquemment sollicitée pour diffuser des informations et explications sur l'assurance dépendance (son organisation, les prestations à disposition ainsi que les démarches à réaliser) à l'attention du grand public, mais aussi auprès d'autres administrations/services et partenaires, via des sessions plus ciblées.

Des formations spécifiques sont proposées aux professionnels. En 2024 plus de 200 collaborateurs des réseaux ou ESC (chefs de service, responsables de soins, responsables d'antenne ou de bureaux régionaux) ont été formés à l'assurance dépendance, ses prestations et ses procédures spécifiques. Près de 70 personnes de l'Office national de l'inclusion sociale ont également bénéficié d'une session ciblée, ainsi qu'une cinquantaine de collaborateurs des Offices sociaux du Luxembourg.

La collaboration rapprochée avec « GERO » (Centre de compétence gérontologique) s'est poursuivie en 2024 avec deux séances d'informations dans leurs nouveaux locaux à Bonnevoie. Ces séances, réalisées en langues luxembourgeoise et française, mettaient l'accent sur les aides techniques, l'adaptation du logement ainsi que sur des conseils pratiques pour éviter des chutes à domicile.

L'AEC a également réalisé une interview, en français, à « Radio Latina » publiée sur leur site internet avec des explications en langue portugaise afin de diffuser directement par ce biais des informations générales sur l'assurance dépendance à la population lusophone. Par la même occasion, l'AEC a annoncé la publication de son guide pratique en langue portugaise, disponible sur son site internet www.assurance-dependance.lu.

Dans le cadre de l'émission IGEL (Inklusioun ganz einfach liewen) de Monsieur Sascha Lang, diffusée sur RTL radio et publiée sous forme de podcast, l'AEC a pu informer le public sur l'impact positif des prestations de l'assurance dépendance (notamment aussi via la mise à disposition d'aides techniques spécifiques) sur l'inclusion des personnes concernées dans notre société et leur participation à la vie active.

En 2024, l'AEC a mis à disposition des médecins des affiches pour les salles d'attente ainsi que des informations plus ciblées sur le rapport médical R20 à remplir et les différents canaux de mise à disposition des aides techniques pour leurs patients (documents disponibles sur le site de l'AEC « espace professionnels »).

Une nouvelle brochure d'information (en français et en allemand) avec des informations plus étoffées et plus précises a remplacé l'ancien dépliant de l'AEC, à destination du grand public. Des bannières déroulantes français et luxembourgeois avec indication de nos deux Helplines et du site internet (avec QR-code) ont été réalisés d'après notre nouvelle charte graphique pour le matériel d'information.



Ce nouveau matériel d'information dispose d'une nouvelle mise en page (Image) décidée dans le cadre des festivités des 25 ans de l'assurance dépendance.

Formations pour étudiants dans les lycées et à l'université

L'AEC a poursuivi ses missions dans les différents lycées et y a assuré des cours sur l'assurance dépendance. Ces cours ont principalement eu lieu à l'ENSA – Ecole Nationale de Santé (anciennement : Lycée technique pour professions de santé) à l'attention des futurs infirmiers et aides-soignants. Un cours est aussi donné dans le cadre du BTS - AMA (Assistants médico-administratifs) au Lycée de Maacher (Grevenmacher).

Participation à des groupes de travail interministériels/interprofessionnels

L'AEC, en tant qu'administration sous la tutelle du Ministère de la Santé et de la Sécurité sociale, a participé à différents groupes de travail interministériels:

- Plan national handicap (2019-2024) du Ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil : dans ce contexte, l'AEC a participé aux assises du handicap « Lëtz celebrate inclusion » où une présentation retransmise en « live stream » a permis à l'AEC d'informer sur la mise à disposition d'aides techniques et la prise en charge des adaptations du logement, tant pour les adultes que pour les enfants.
- Plateforme « Mesures exceptionnelles pour le soutien intensif extrahospitalier ».
- Participation aux réunions interministérielles (M3S, MFSVA) pour le volet « assurance dépendance » des personnes concernées.
- Rencontres avec le Ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil : suite à la mise en œuvre de la loi du 23 août 2023 portant sur la qualité des services pour personnes âgées, l'Unité Contrôle et Qualité de l'AEC a rencontré à plusieurs reprises le nouveau service SIMPA (Service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour les personnes âgées), la cellule Qualité du MFSVA et la Division personnes âgées afin d'échanger sur les missions des nouveaux services et la future collaboration avec l'AEC dans le cadre du suivi de la qualité.
- Observatoire de la Santé : depuis le deuxième semestre 2024, l'AEC participe à un groupe de travail de l'Observatoire de la santé dans le cadre des indicateurs de suivi du système de santé luxembourgeois et de l'état de santé de la population.

Par ailleurs, l'AEC a transmis des informations sur le système de soins de longue durée et la prise en charge par l'assurance dépendance dans le cadre du rapport HiT 2024 (Health Systems in Transition) qui présente une évaluation complète du système de santé luxembourgeois.

Enquête de satisfaction auprès des bénéficiaires de l'assurance dépendance vivant en établissement à séjour continu et de leur personne de référence

En juin 2022, les résultats d'une enquête de satisfaction auprès des bénéficiaires vivant à domicile et de leurs aidants ont été présentés. L'AEC a souhaité poursuivre avec une deuxième enquête de satisfaction auprès des bénéficiaires vivant en établissement et de leurs personnes de référence. Le questionnaire pour les résidents dépendants a été établi par l'UQC en collaboration avec la coordinatrice qualité interne et la Direction en se basant sur les objectifs et résultats de l'enquête précédente afin d'assurer une continuité.

Les enquêtes ont débuté en octobre 2023 et se sont déroulées jusqu'en mars 2024.

Si le nombre de répondants reste assez limité, les résultats sont riches d'enseignement, avec une vision plutôt positive de la vie dans les structures d'hébergement, pour les résidents eux-mêmes et leur personne de référence. En effet, une des particularités de l'enquête a été d'interroger, outre le résident, sa personne de référence.

Cet accent sur l'aidant ou la personne de référence une fois en structure d'hébergement est primordiale pour l'AEC qui souhaite valoriser l'implication de l'entourage dans l'accompagnement global de la personne dépendante.

Les résultats ont été diffusés via communiqué de presse, le site internet du M3S et le site internet de l'AEC. Certains médias ont repris ces informations et l'AEC a réalisé dans ce contexte une interview à la radio 100,7.

Les résultats détaillés ont également été présentés à la Division personnes âgées du MFSVA, au SIMPA, à la cellule Qualité du MFSVA, aux membres du conseil d'administration de la CNS ainsi qu'à toutes les directions des structures d'hébergement pour personnes âgées.

25 ans de l'assurance dépendance

En date du 11 octobre 2024, lors d'une séance académique à l'Hémicycle du Convention Center à Luxembourg-Kirchberg, l'AEC et la Caisse nationale de santé, ont célébré le 25e anniversaire de l'assurance dépendance en présence de Madame la Ministre de la Santé et de la Sécurité sociale, Martine Deprez, de Monsieur le Ministre de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil, Max Hahn, d'anciens ministres et des personnes impliquées lors de l'introduction en 1999 de l'assurance dépendance au Luxembourg.

La session académique a permis de réunir les acteurs engagés dans la mise en œuvre des prestations de l'assurance dépendance, ainsi que les différentes parties prenantes des secteurs des personnes âgées, de l'enfance, du handicap, et des représentants d'autres ministères.

La session académique a également rassemblé des experts pour examiner les défis futurs et explorer les perspectives et opportunités visant à améliorer la prise en charge des personnes dépendantes.

Près de 300 personnes ont participé à cette célébration des 25 ans de l'Assurance dépendance. Toute l'organisation a été coordonnée par l'unité qualité et contrôle (UQC) avec le soutien du service gestion administrative (SGA) et de la CNS.

Site internet de l'AEC

Le site internet de l'AEC a été régulièrement mis à jour et les différentes informations à l'attention du grand public, des partenaires et professionnels ont été développées et étoffées.

Via cette rubrique « Actualités », l'AEC a diffusé en 2024 plusieurs communiqués à l'occasion de différentes journées internationales ou mondiales avec des chiffres et informations ciblées sur les différentes populations prises en charge:

- Journée mondiale Alzheimer (21.09.2024)
- Journée internationale des personnes âgées (01.10.2024)
- Journée européenne des aidants 2024(06.10.2024)
- Journée mondiale des accidents vasculaires cérébraux (27.10.2024)
- Journée mondiale de l'enfance (20.11.2024).

D'autres communiqués ont été publiés:

- Chiffres clés 2023 de l'AEC (10.02.2024) avec un aperçu succinct et chiffré sur les activités de l'AEC (demandes aides et soins, aides techniques et adaptations du logement, catégories d'aides techniques, appels traités par nos Helplines téléphoniques, délais de traitement). Cette publication s'adresse aussi bien au grand public, aux partenaires de l'AEC ainsi qu'aux professionnels du secteur. Les chiffres clés sont archivés dans la rubrique « Documentation et chiffres » du site internet.
- Célébration des 25 ans de l'assurance dépendance.
- Présentation de l'enquête de satisfaction auprès des bénéficiaires de l'assurance dépendance vivant en établissement à séjour continu et de leurs personnes de référence (11.06.2024).

Enfin, l'AEC assure également sa présence sur les réseaux sociaux via la page officielle du Ministère de la Santé et de la Sécurité sociale sur Facebook.

En 2024, deux communiqués concernant l'AEC ont été relayés sur la page Facebook du Ministère de la Santé et de la sécurité sociale : diffusion des « Helplines » et du site internet de l'AEC et la célébration des 25 ans de l'Assurance dépendance.

Site internet de l'AEC: www.assurance-dependance.lu

Questions parlementaires

Suite à la saisine du Ministère de la Santé et de la Sécurité sociale, des éléments de réponse à une question parlementaire ont été préparés et transmis au Ministère en 2024. Ces notes ont pour objectif de fournir des éléments d'explications ou des données factuelles, en fonction des questions posées par les députés.

2.5. Les aidants identifiés en 2024

Si le suivi des aidants est une réalité depuis le début de la mise en place de l'assurance dépendance, la reconnaissance formelle, selon l'article 350 du Code de la sécurité sociale, n'est obligatoire que depuis l'introduction de la réforme de 2018.

Acteur incontournable dans la prise en charge de la personne dépendante, il a enfin, depuis la réforme de l'assurance dépendance, une réelle visibilité.

Le référent de l'AEC qui évalue les besoins de la personne dépendante doit aussi évaluer les capacités et disponibilités de l'aidant à intervenir, au moins une fois par semaine, dans les actes essentiels de la vie. C'est pourquoi les données relatives au nombre d'aidants retenus, à leur suivi et à leurs caractéristiques générales se retrouvent désormais dans le rapport d'activité de l'AEC. Cela représente le résultat des constats et décisions des référents du service évaluation et détermination.

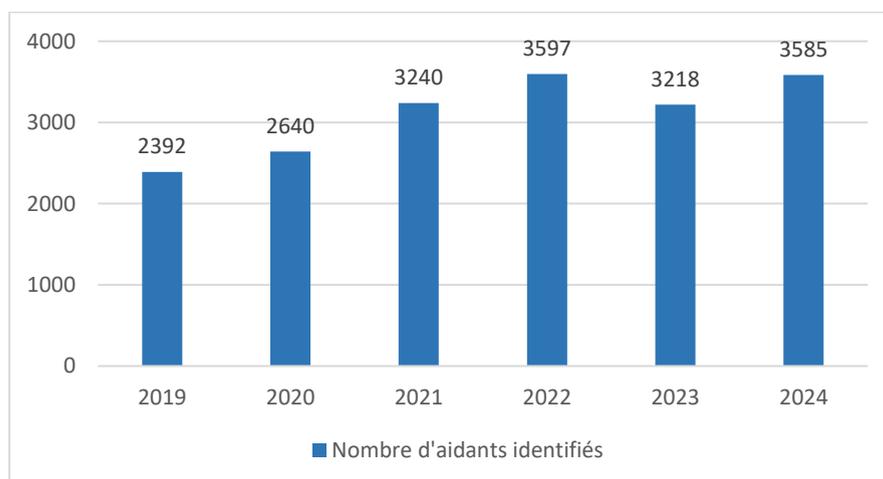
2.5.1 Typologie des aidants

Nombre d'aidants identifiés

A la date du 31.12.2024, 16.401 personnes résidentes affiliées bénéficiaient d'une prise en charge des aides et soins par l'assurance dépendance du Grand-Duché de Luxembourg. Parmi ces bénéficiaires, 15.554 bénéficiaient d'une synthèse non-forfaitaire (c.-à-d. sans les « dispositions particulières » et soins palliatifs), dont 10.090 vivaient à domicile, représentant 62%. Un aidant est présent pour 72% de ces bénéficiaires à domicile.

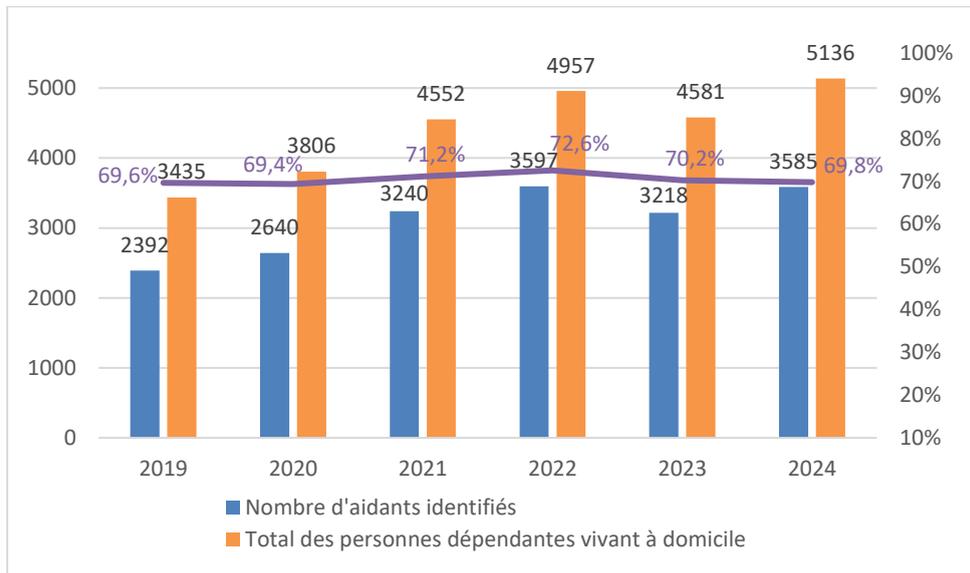
Les chiffres qui suivent ne reflètent pas une situation instantanée, mais rendent compte d'une situation dynamique. Il ne s'agit en effet pas du nombre d'aidants à une date précise, mais du nombre de synthèses de prise en charge transférées par l'AEC à la CNS avec identification d'un aidant pendant une période précise. Ce nombre n'est donc pas égal au nombre réel, étant donné que les aidants identifiés une première fois, peuvent être identifiés une deuxième fois lors de la réévaluation de la personne dépendante, à condition que l'aidant n'ait pas changé depuis la demande précédente.

Graphique 1 : Nombre d'aidants identifiés parmi les synthèses transférées (2019-2024)



De 2019 à 2022, il y a eu une augmentation progressive du nombre de synthèses avec détermination d'un aidant par l'AEC. De 2022 à 2023, le nombre d'aidants identifiés a diminué de 10%. En 2024, le nombre d'aidants identifiés a augmenté en passant de 3.218 à 3.585, ce qui représente une hausse de 11,4%. Cette tendance s'explique notamment par l'évolution du nombre total de synthèses transférées, qui a également connu une légère baisse en 2023 et une augmentation en 2024.

Graphique 2 : Evolution du nombre d'aidants en % des personnes dépendantes vivant à domicile (2019-2024)

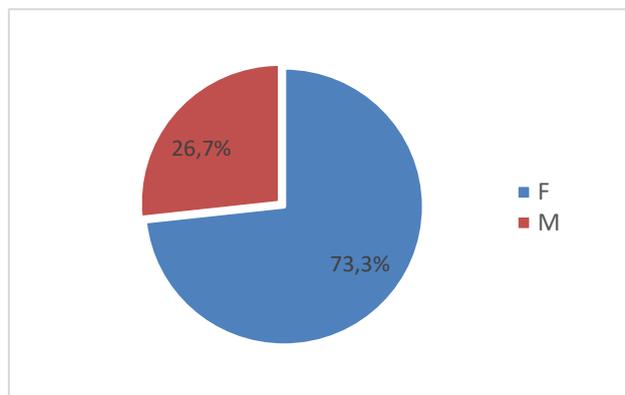


Le pourcentage des aidants intervenant parmi tous les bénéficiaires évalués à domicile est resté quasiment stable pour la période de 2019 à 2024 avec une moyenne de 70,5%.

Pour 2024, 69,8% des personnes évaluées à domicile sont soutenues par un aidant intervenant dans les aides et soins.

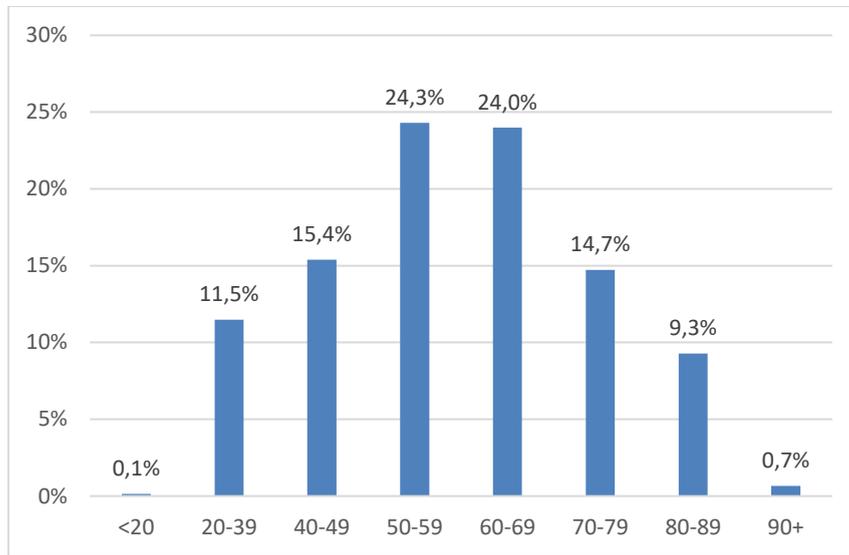
Sexe et âge des aidants

Graphique 3 : Répartition des aidants identifiés par sexe (2024)



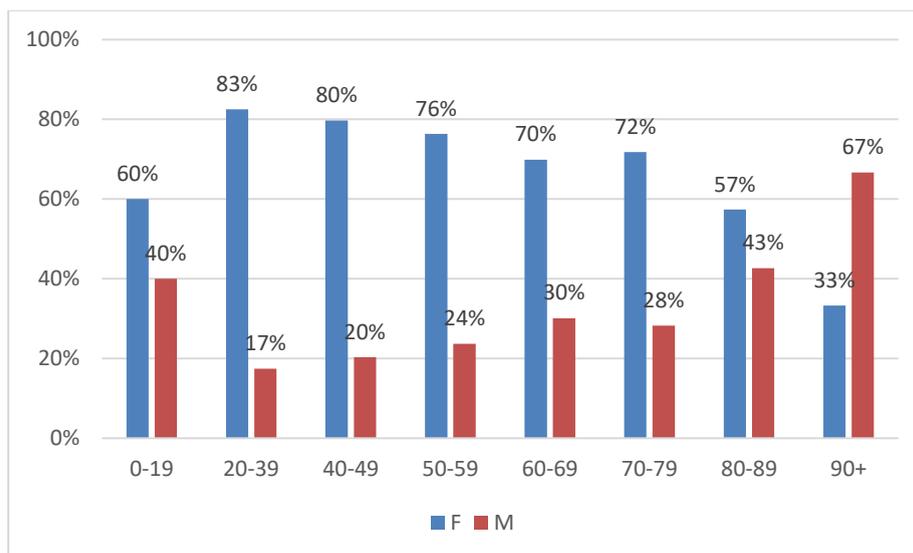
En 2024, la surreprésentation des femmes dans la population des aidants est restée d'actualité avec une répartition de 73,3% de femmes et 26,7% d'hommes.

Graphique 4 : Répartition des aidants identifiés par classe d'âge (2024)



En 2024, la classe d'âge majoritairement représentée est celle des aidants âgés entre 50 et 59 ans avec 24,3%. La part des aidants plus jeunes que 39 ans s'élève à 11,6%. La part des aidants âgés de plus de 80 ans s'élève à 10%.

Graphique 5 : Corrélation entre le sexe des aidants et la classe d'âge (2024)

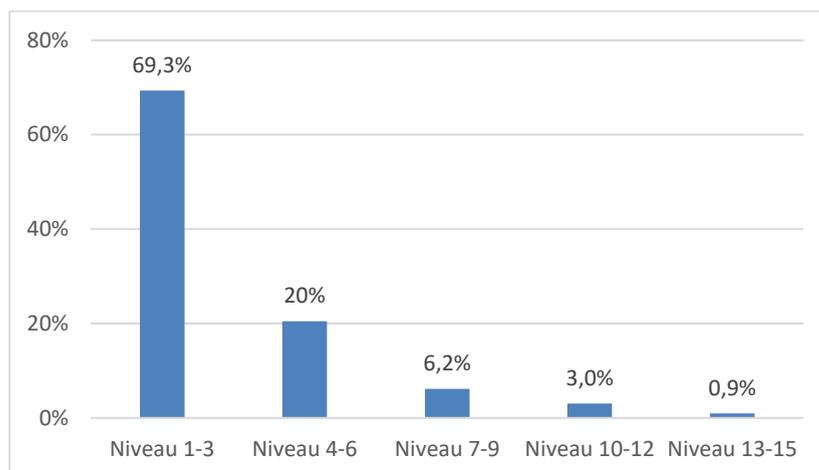


Les résultats montrent que la part des femmes considérées comme aidants diminue avec l'âge. En 2024, la classe d'âge des 20-39 ans représente 83% de femmes et 17% d'hommes.

En revanche, 67% des aidants de plus de 90 ans sont des hommes et seules 33% sont des femmes.

Niveau de dépendance de la personne dont s'occupe l'aidant

Graphique 6 : Répartition des aidants par niveau de dépendance – niveaux regroupés (2024)

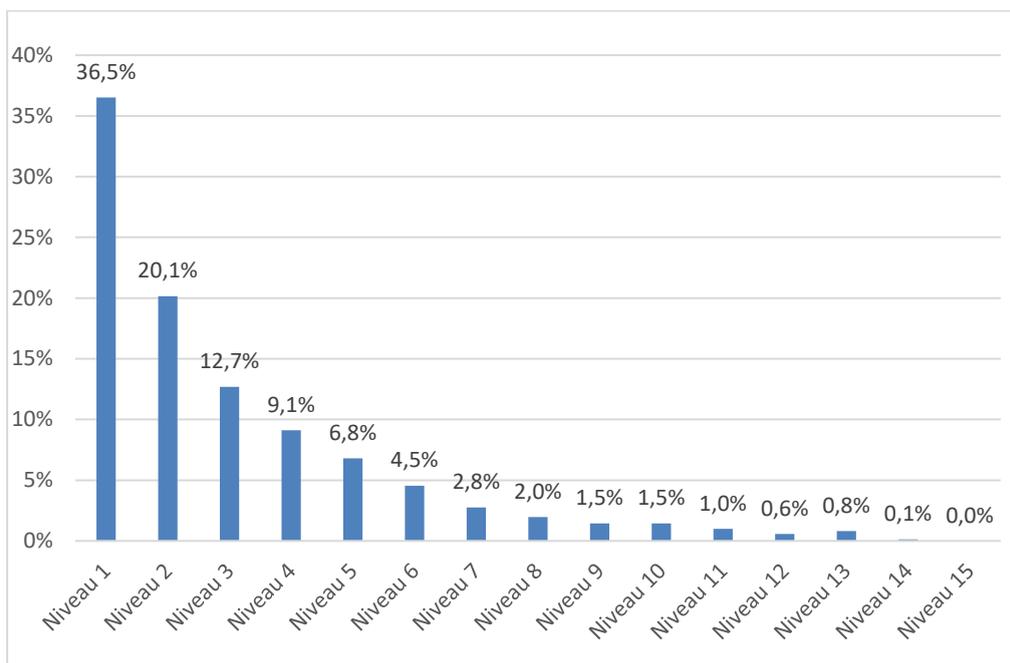


Tous les niveaux de dépendance sont représentés parmi les personnes dépendantes prises en charge par les aidants.

La grande majorité des aidants (69,3%) intervient cependant auprès de personnes présentant un niveau de dépendance entre 1 et 3. Seuls 3,9% des aidants s'occupent d'une personne avec un niveau de dépendance supérieur à 10.

Il est à noter que cette analyse prend en compte tant les aidants qui interviennent seuls que ceux qui sont soutenus par un réseau d'aides et de soins.

Graphique 7 : Répartition des aidants par niveau de dépendance – tous les niveaux (2024)

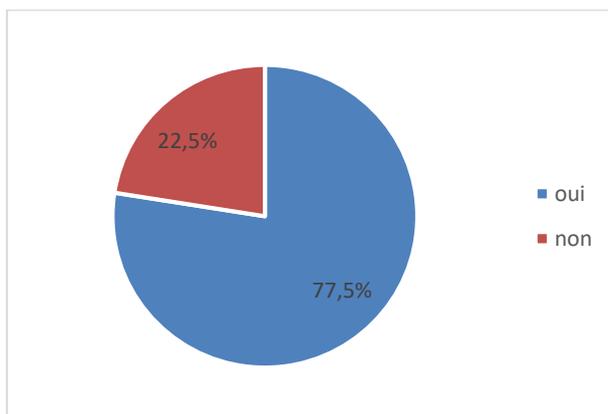


Ce graphique reprend la répartition des aidants par niveau de dépendance et détaille le graphique précédent.

En 2024, 36,5% des aidants s'occupent d'une personne avec un niveau de dépendance 1. La part des aidants diminue avec l'augmentation du niveau de dépendance.

Outre le niveau de dépendance déterminé lors des évaluations par les référents et retenu dans la synthèse de prise en charge, le référent détermine si une répartition entre l'aidant et un réseau d'aides et de soins est nécessaire pour garantir la prise en charge de la personne dépendante et si oui, à quel degré le réseau d'aides et de soins doit intervenir.

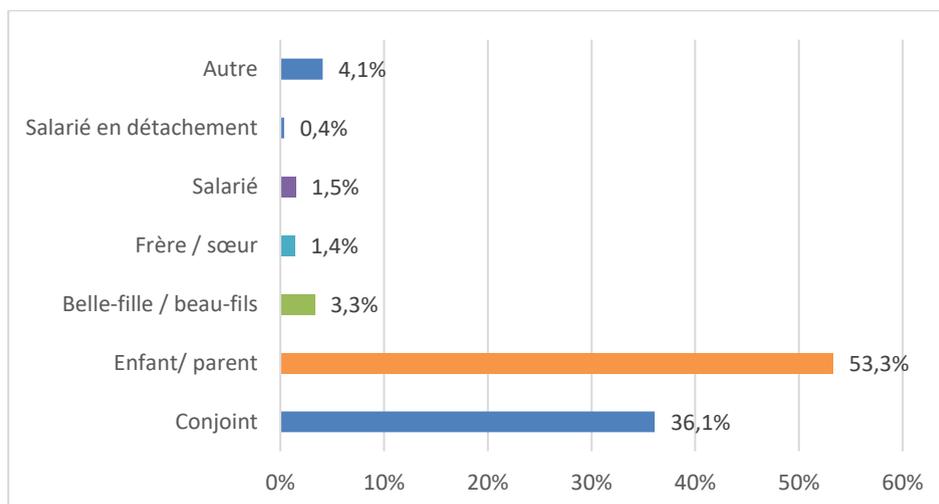
Graphique 8 : Part des aidants qui sont soutenus par un réseau d'aides et de soins (2024)



En 2024, 77,5% des aidants interviennent auprès de la personne dépendante avec un réseau d'aides et de soins.

Lien de l'aidant

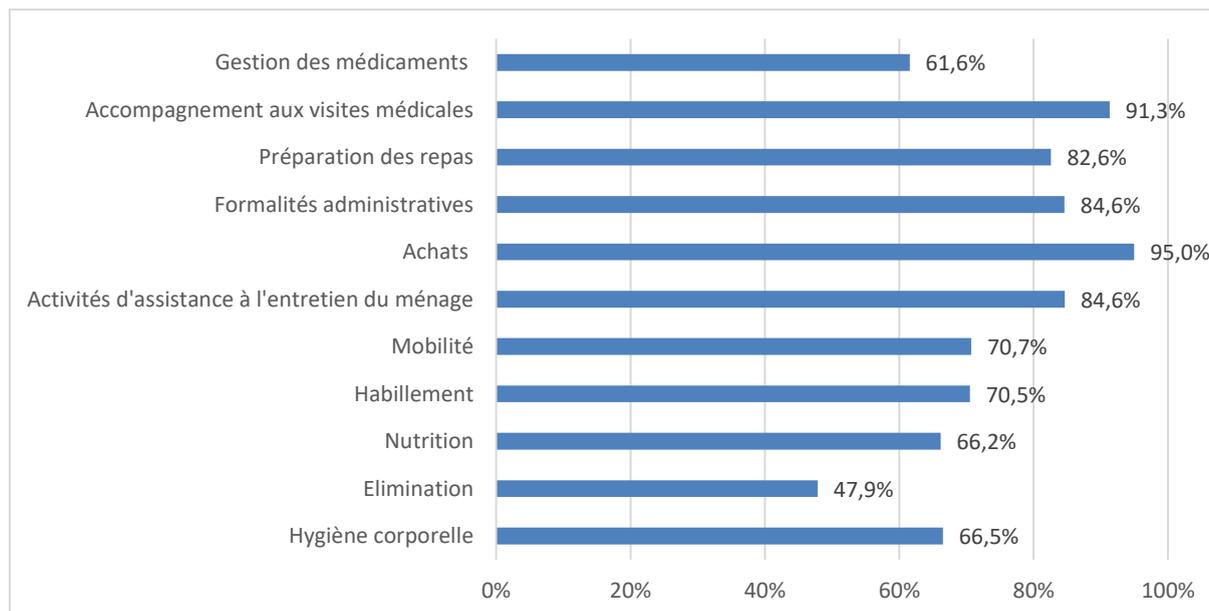
Graphique 9 : Répartition des aidants selon le lien avec la personne dépendante (2024)



En 2024, plus de la moitié des aidants (53,3%) est soit l'enfant soit le parent de la personne dépendante. Les conjoints représentent 36,1% des aidants retenus. Ces résultats montrent que les aidants sont généralement des personnes faisant partie de l'entourage proche. Seul 0,4% des aidants sont des salariés en détachement (représentant 13 personnes identifiées lors de l'évaluation) et 1,5% des salariés.

L'intervention de l'aidant

Graphique 10 : Domaines d'intervention des aidants (2024)

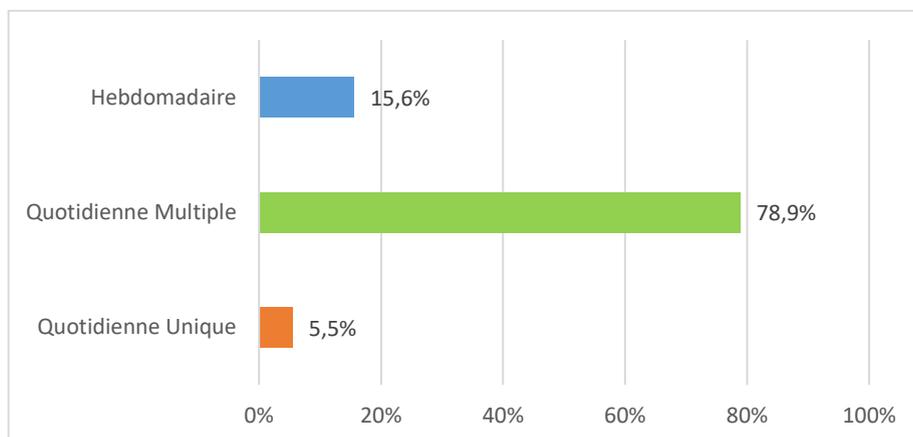


Il convient de noter que les aidants interviennent simultanément dans plusieurs domaines, tels que les actes essentiels de la vie (AEV : mobilité, habillement, nutrition, élimination et hygiène corporelle), mais aussi pour soutenir la personne dans l'organisation de la vie quotidienne, la logistique domestique ainsi que dans les démarches administratives.

En 2024, 95% des aidants s'occupent des achats de la personne dépendante. Les accompagnements aux visites médicales des personnes dépendantes sont réalisés par 91,3% des aidants et 84,6% des aidants contribuent à l'entretien du ménage de la personne dépendante.

Les actes essentiels de la vie des domaines de la mobilité, de l'habillement, de la nutrition et de l'hygiène corporelle sont pris en charge par plus que deux tiers des aidants.

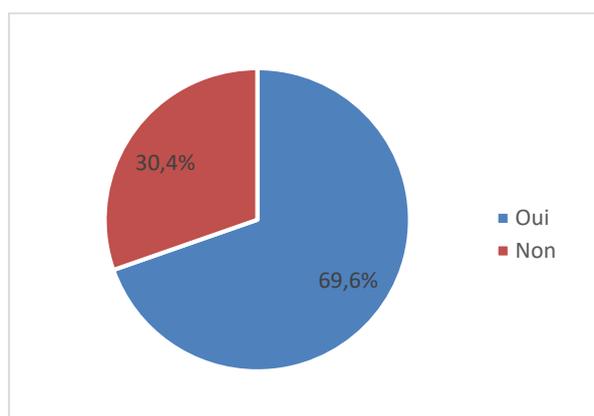
Graphique 11 : Fréquence d'intervention des aidants (2024)



La grande majorité des aidants (78,9%) intervient plusieurs fois par jour auprès de la personne dépendante. 5,5% des aidants interviennent une fois par jour et 15,6% hebdomadairement.

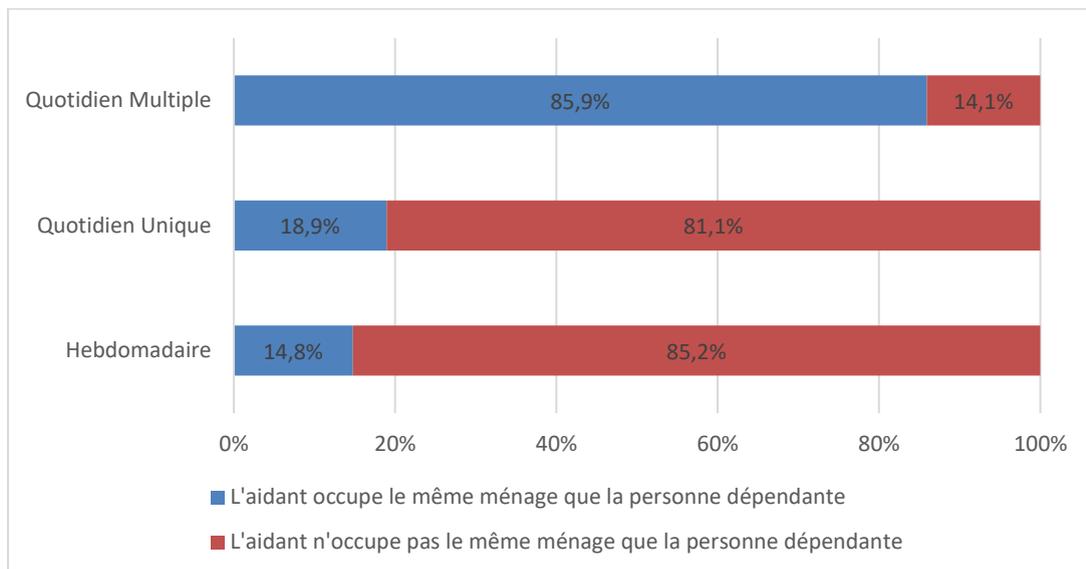
Lieu de vie de l'aidant

Graphique 12 : Part des aidants vivant dans le même ménage que la personne dépendante (2024)



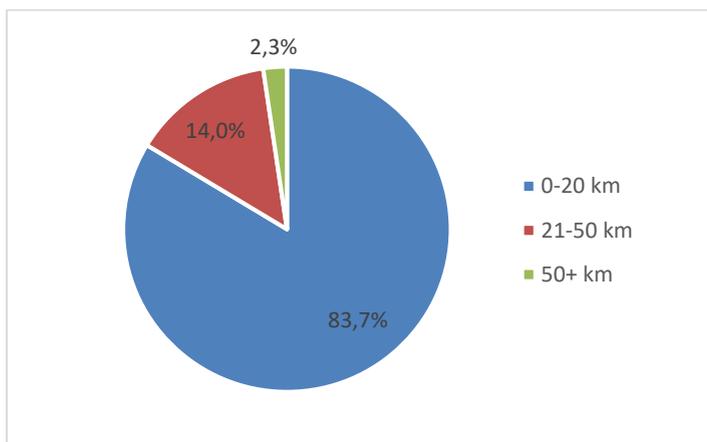
En 2024, 69,6% des aidants retenus vivent dans le même foyer que la personne dépendante.

Graphique 13 : Corrélation entre lieu de vie et fréquence d'intervention des aidants (2024)



En 2024, 85,9% des aidants identifiés, intervenant plusieurs fois par jour auprès de la personne dépendante, occupent le même ménage qu'elle. La majorité des aidants intervenant une fois par jour ne vit pas dans le même ménage que la personne dépendante (81,1%). Cette tendance est également observable chez 85,2% des aidants qui interviennent hebdomadairement.

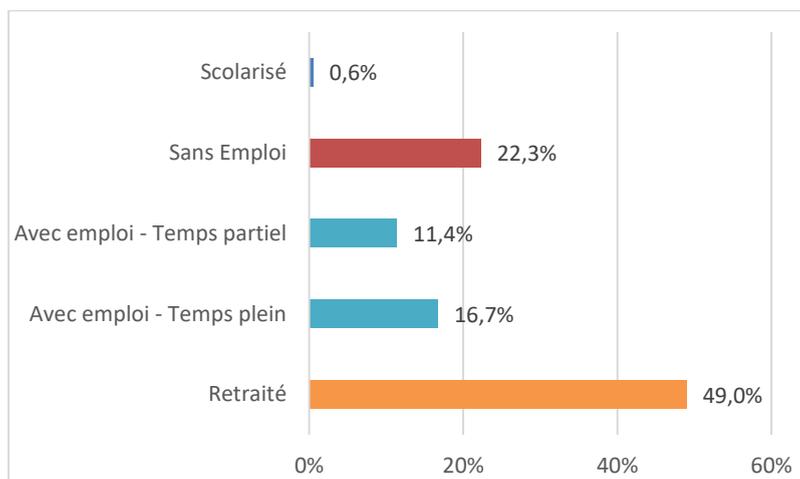
Graphique 14 : Distance entre le lieu de vie de la personne dépendante et le lieu de vie de l'aidant (2024)



Pour la grande majorité des aidants (83,7%) qui n'occupent pas le même ménage que l'aidant, la distance entre leur lieu de vie et le domicile de la personne dépendante est inférieur ou égal à 20 km.

Occupation professionnelle

Graphique 14 : Occupation professionnelle des aidants (2024)



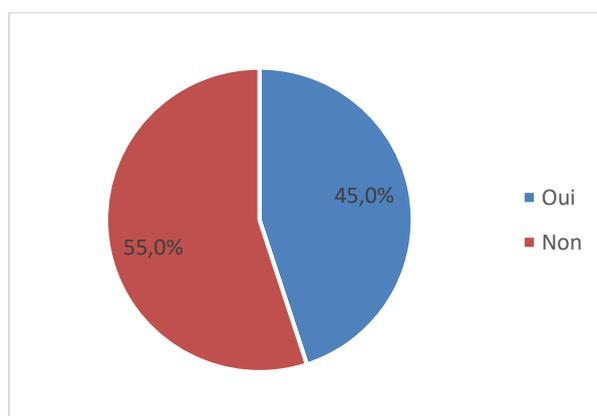
Avec près de la moitié des aidants ayant plus de 60 ans, il n'est pas surprenant que la plupart des aidants soient retraités avec 49%. Un peu plus qu'un quart occupe un emploi (11,4% en temps partiel et 16,7% en temps plein) et 22,3% sont sans emploi. Seule une minorité des aidants (0,6%) est scolarisée.

Pour la plupart des aidants avec emploi (80,5%), la distance entre leur poste de travail et le domicile de la personne dépendante est inférieure ou égale à 20 km.

2.5.2 Existence d'une autre personne aidante

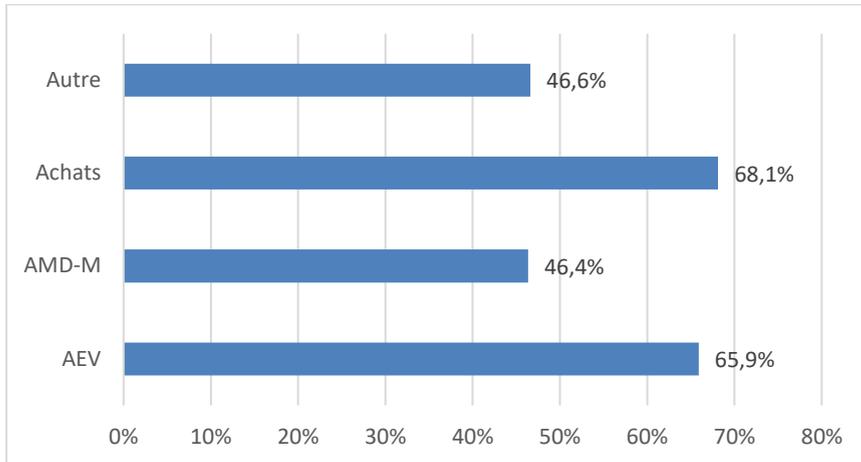
Pour être en mesure d'évaluer la situation globale des aidants et particulièrement pour prendre en compte l'épuisement ressenti ou vécu par l'aidant, le référent cherche également à savoir si l'aidant est soutenu par une autre personne dans son entourage qui pourrait alors, le cas échéant, prendre le relais. Cette information aura une influence sur les décisions liées aux mesures de répit ou de répartition des aides et soins avec un réseau d'aides et de soins.

Graphique 15 : Part des aidants soutenus par une autre personne aidante (2024)



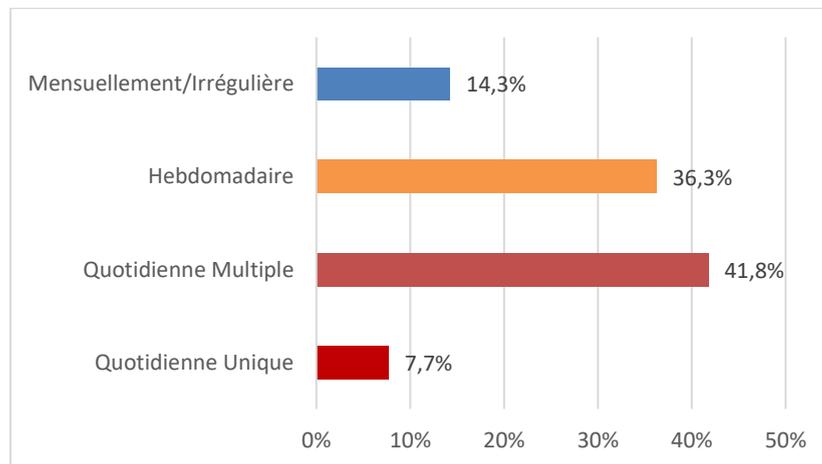
En 2024, 45% des aidants peuvent compter sur le soutien d'une autre personne aidante pour intervenir dans les aides et soins. Pour une majorité (55%), ce soutien ne pourra venir que d'un réseau d'aides et soins, le cas échéant.

Graphique 16 : Part des domaines pris en charge par l'autre personne aidante (2024)



En 2024, lorsqu'une personne soutient l'aidant, celle-ci s'occupe principalement des achats, à hauteur de 68,1%, puis des actes essentiels de la vie (hygiène, élimination, nutrition, habillement et mobilité) avec 65,9%.

Graphique 17 : Répartition des autres personnes aidantes par fréquence d'intervention (2024)



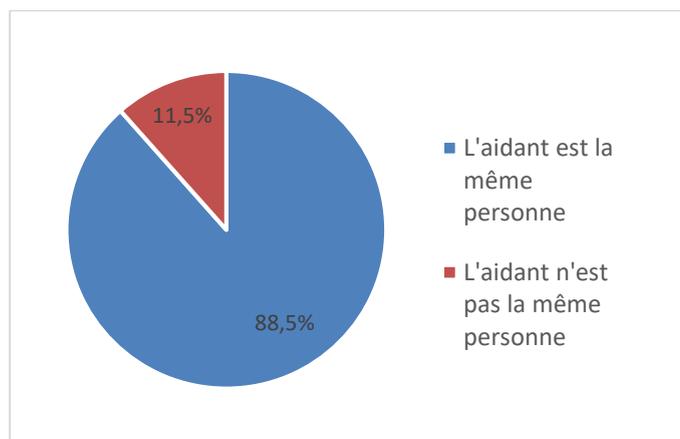
Presque la moitié des autres personnes aidantes intervient quotidiennement, dont 41,8% plusieurs fois par jour et 7,7% une fois par jour.

Un peu plus d'un tiers (36,3%) intervient hebdomadairement, tandis que 14,3% de ces autres personnes aidantes interviennent mensuellement ou de manière irrégulière.

2.5.3 Suivi de l'aidant lors des réévaluations

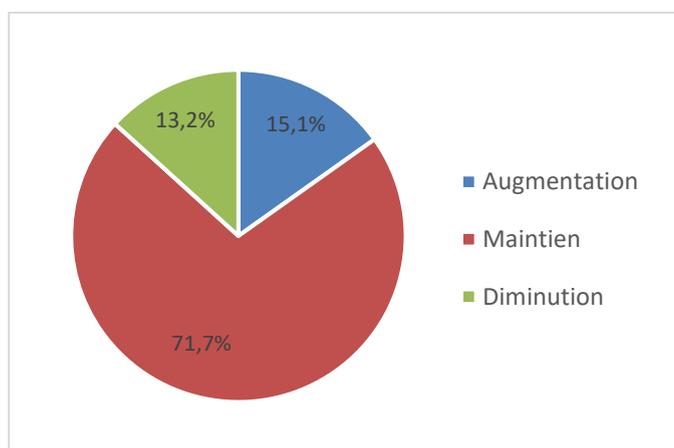
Les résultats suivants permettent de constater si l'aidant continue son intervention telle que prévue lors de l'évaluation précédente. Le cas échéant, en cas de changement, le référent en recense les raisons.

Graphique 18 : Part des réévaluations où l'aidant est la même personne que lors de l'évaluation précédente (2024)



Parmi toutes les réévaluations des personnes dépendantes qui ont un aidant intervenant dans les aides et soins en 2024, l'aidant est la même personne que lors de l'évaluation précédente dans 88,5% des cas. Ceci peut s'expliquer par le fait que dans la plupart des cas, les aidants sont soit enfant ou parent de la personne dépendante.

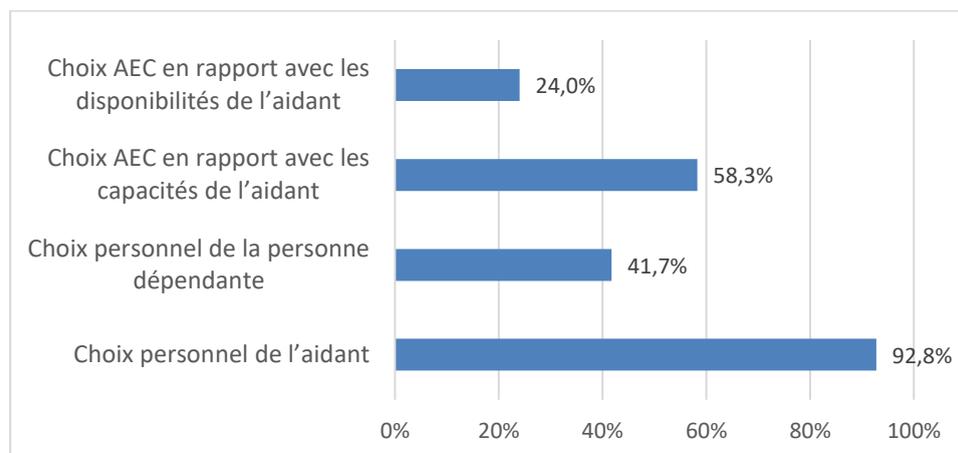
Graphique 19 : Evolution de l'investissement dans les AEV de l'aidant lorsque celui-ci est la même personne que lors de l'évaluation précédente (2024)



En 2024, parmi la plupart des réévaluations pour lesquelles l'aidant reste la même personne que lors de l'évaluation précédente, l'investissement dans les actes essentiels de la vie reste aussi le même dans 71,7% des cas.

Dans 28,3% des situations, la part d'intervention dans les aides et soins a changé. Dans 13,2% des réévaluations, l'intervention de l'aidant a diminué et dans 15,1% des réévaluations, l'intervention de l'aidant a augmenté.

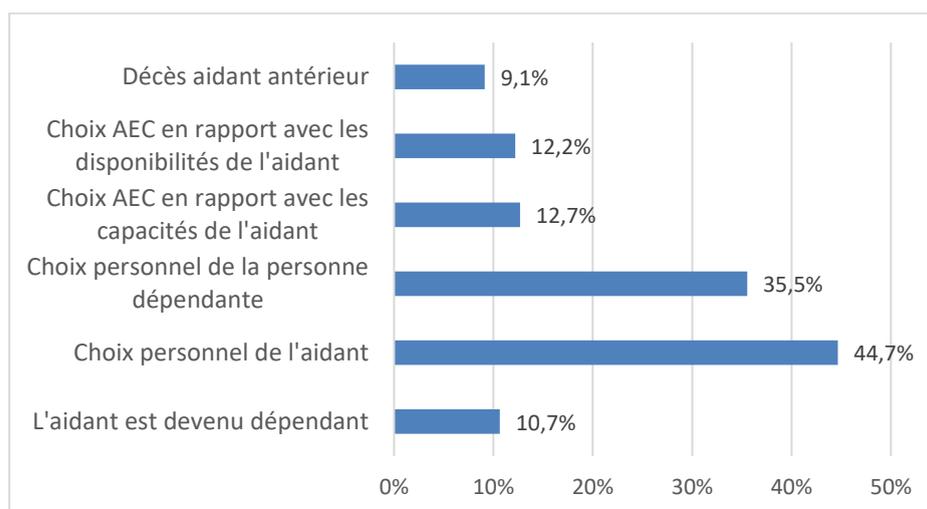
Graphique 20 : Motif explicatif du changement de l'intervention de l'aidant (2024)



En 2024, lorsque l'intervention de l'aidant a changé, constat fait dans moins d'un tiers des réévaluations, le motif le plus souvent invoqué lors des réévaluations est le choix personnel de l'aidant avec 92,8%.

Dans presque deux tiers des cas (58,3%), le référent de l'AEC a décidé que l'aidant devait changer son niveau d'investissement dans les actes essentiels de la vie pour des raisons en rapport avec ses capacités. Cela ne signifie toutefois pas forcément que l'aidant n'est plus capable d'assumer certaines aides, mais que le type d'aide a peut-être évolué ou que l'intensité a changé.

Graphique 21 : Motif explicatif du changement de l'aidant (2024)



Lorsque l'aidant n'est pas la même personne que lors de l'évaluation précédente, le référent renseigne le motif du changement de l'aidant.

Le motif le plus souvent indiqué est le choix personnel de l'aidant dans 44,7% des cas. La deuxième raison la plus fréquemment indiquée est le choix personnel de la personne dépendante dans environ un tiers des cas.

Le référent a décidé du changement de l'aidant dans 12,7% des cas pour des raisons en rapport avec les capacités de l'aidant et dans 12,2% des cas pour des raisons en rapport avec les disponibilités de l'aidant.

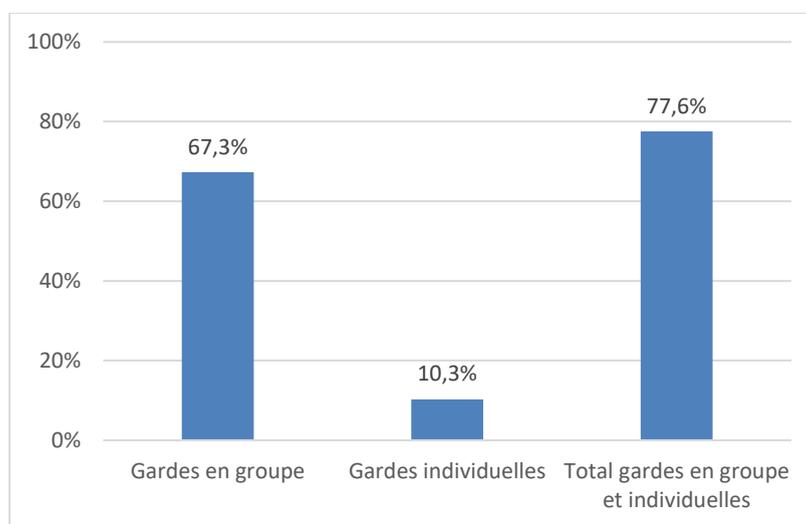
Il convient de remarquer que 10,7% des personnes qui ne sont dorénavant plus aidant sont, au moment de l'évaluation, devenues dépendantes elles-mêmes. La dépendance de l'aidant est un critère d'exclusion prévu par la législation et ne permet donc plus de retenir cette personne comme aidant.

Dans 9,1% des cas, l'aidant qui intervenait est décédée avant la nouvelle réévaluation.

2.5.4 Mesures de répit : les gardes

Afin de soutenir l'aidant, le référent de l'AEC peut accorder des prestations de type « gardes » permettant à l'aidant de s'accorder un temps de répit visant à prévenir le surmenage.

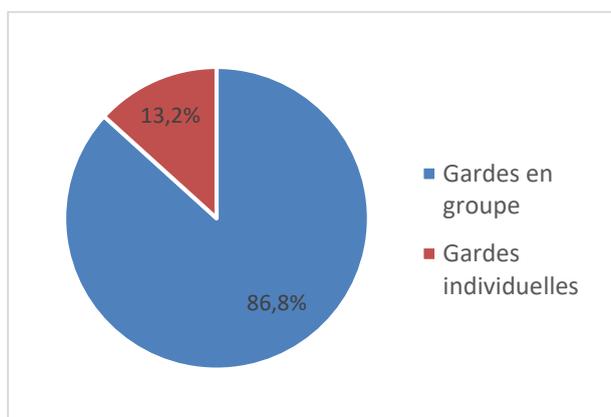
Graphique 22: Part des personnes dépendantes vivant à domicile et bénéficiant d'une prestation du type « gardes » parmi tous les bénéficiaires vivant à domicile (2024)



Des gardes en groupe et des gardes individuelles ont été proposées à 77,6% bénéficiaires pris en charge à domicile et évaluées en 2024.

Il convient de noter que dans 13% des évaluations à domicile, des gardes de nuit ont également été requises dans la synthèse de prise en charge.

Graphique 23 : Répartition des gardes requises à domicile en gardes en groupe et gardes individuelles (2024)



En 2024, pour les 77,6% de personnes dépendantes prises en charge à domicile qui se sont vues accorder une garde, les gardes en groupe répondaient davantage au besoin de la personne dépendante et de son aidant dans la très grande majorité des cas (86,8%). La garde en groupe permet en effet des prises en charge de longue durée durant la journée et ainsi une meilleure organisation pour l'aidant, notamment lorsque celui-ci a encore des activités professionnelles ou s'il doit s'occuper d'enfants.

Outre les gardes, le référent peut également accorder l'acte « formation à l'aidant » comme mesure de répit. En 2023, il a été décidé que cette formation serait davantage accordée.

Ainsi, depuis le 1^{er} avril 2023, l'AEC prévoit systématiquement une formation à l'aidant pour toutes les personnes prises en charge à domicile qui ont un aidant afin de soutenir celui-ci dans sa tâche et de diminuer le risque de surmenage.

Pendant la période d'avril à décembre 2023, la formation a été accordée pour 1.372 demandes, représentant 26,1% des plans de prises en charge éligibles transférés pendant cette période. En comparaison, en 2022, la formation à l'aidant n'a été accordée seulement que pour 1,7% des plans de prise en charge éligibles transférés.

Pour l'année 2024, ce chiffre a encore augmenté, avec 3.108 demandes, représentant 40,7% des plans de prise en charge éligibles transférés.

Un bilan de cette phase d'attribution plus systématique a été effectué.

Il montre que 100% des bénéficiaires dont l'aidant a profité d'une formation étaient déjà clients du réseau d'aides et de soins. Ainsi, on ne peut pas dire que la formation aidant ait constitué un « produit d'appel » pour les réseaux d'aides et de soins.

La « consommation » facturée par les prestataires jusqu'à ce bilan correspondait uniquement à 10% de ce qui a été déterminé par l'AEC au moment du bilan.

Les échanges avec les responsables des formations auprès de 4 réseaux d'aides et de soins ont fait ressortir la nécessité pour le prestataire d'être plus proactif auprès des aidants et de leur proposer les formations.

Lorsqu'elle a participé une première fois à ce type de formation, la personne aidante, en fonction des thématiques proposées, continue à suivre d'autres formations. Plus la formation et le thème proposé sont individuels, plus la participation est effective.

Ces formations se font en groupe restreint et ont soit pour thème les pathologies spécifiques des personnes dépendantes concernées, soit des techniques de manutention ou de gestion des troubles du comportement. De même, les ateliers où l'aidant est amené à prendre soin de ses propres émotions et ressentis, via des échanges ou des techniques de gestion du stress sont appréciés, mais ne trouvent pas forcément toujours un large public.

Les échanges et collaborations avec les réseaux d'aides et de soins, mais aussi les aidants eux-mêmes, le cas échéant, doivent continuer, pour mener des réflexions sur l'offre de cette prestation qui vise à soutenir l'aidant.

3 CONCLUSION

Les deux raisons d'être principales de l'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance comme son nom l'indique depuis 2018 sont l'émission d'avis dans le cadre de la dépendance et le contrôle de la qualité et de l'adéquation des prestations.

Concernant l'évaluation, tous les voyants sont au vert et, après une année 2023 où quelques délais s'étaient accumulés, l'année 2024 a permis de retrouver une vitesse de croisière normale, pour le plus grand bien des assurés. Qui plus est, l'année 2024 a vu la mise en production d'une version test de l'outil « Ordy », dont l'objectif est de permettre d'optimiser la gestion des flux de réévaluations ainsi que des tournées d'évaluation.

Quant au contrôle de la qualité, 2024 a été l'année de la publication du troisième rapport biennal ainsi que de fructueux contacts avec toutes les parties prenantes également impliquées dans ce domaine.

Enfin, l'AEC a établi fin 2024 une ébauche du programme de travail 2025-2027 qui, une fois finalisé et définitivement validé par les autorités de tutelle, permettra à l'AEC de continuer sa mission sur la voie de l'excellence, pour le plus grand bien de nos concitoyens dépendants, que ce soit les personnes âgées ou les personnes en situation de handicap.