

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

-

Rapport d'activité 2023

<u>1</u>	<u>LE FONCTIONNEMENT DE L'ADMINISTRATION D'EVALUATION ET DE CONTROLE DE L'ASSURANCE DEPENDANCE (AEC)</u>	<u>4</u>
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
<u>2</u>	<u>LES ACTIVITES DE L'AEC</u>	<u>11</u>
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	17
2.3.1	UNITES REGIONALES	17
2.3.2	UNITE QUALITE ET CONTROLE	18
2.3.3	UNITE DE SUPPORT	27
2.4.	LES CHIFFRES	29
2.4.1	UNITES REGIONALES	29
2.4.2	UNITE QUALITE ET CONTROLE	36
2.5.	LES AIDANTS IDENTIFIES EN 2023	40
2.5.1	TPOLOGIE DES AIDANTS	40
2.5.2	EXISTENCE D'UNE AUTRE PERSONNE AIDANTE	48
2.5.3	SUIVI DE L'AIDANT LORS DES REEVALUATIONS	50
2.5.4	MESURES DE REPIT : LES GARDES	52
<u>3</u>	<u>CONCLUSION</u>	<u>55</u>

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

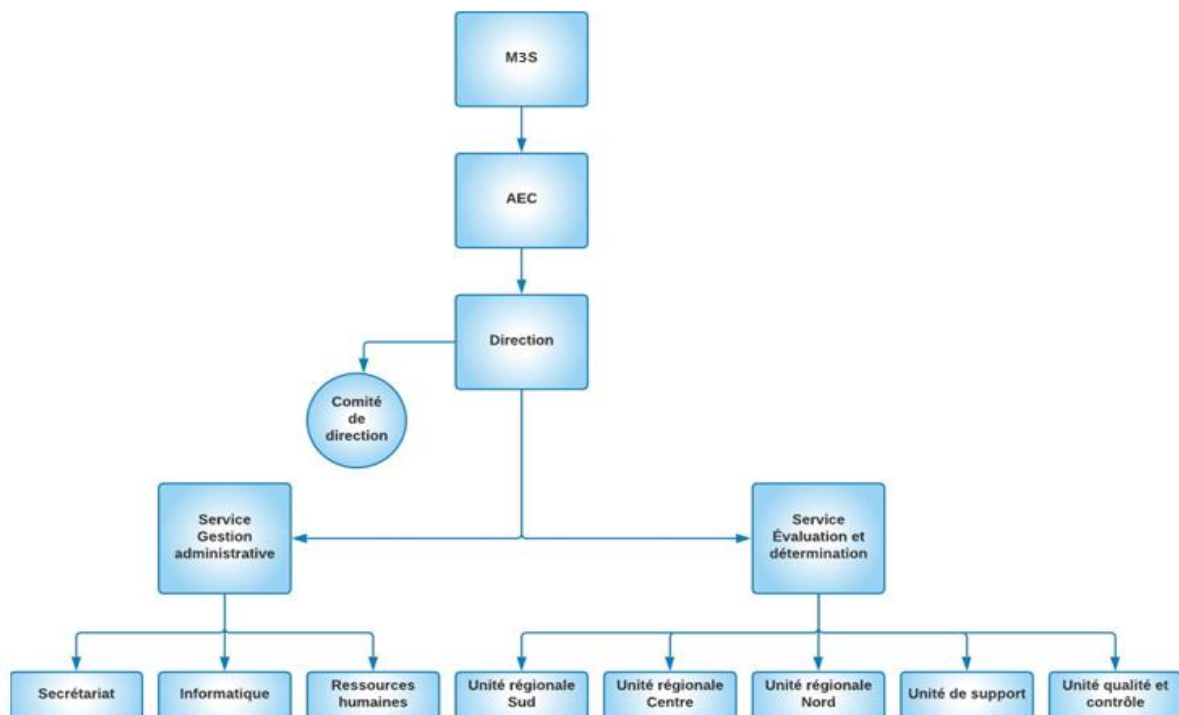
Consciente des exigences légitimes des citoyens, mais également des contraintes financières et démographiques, l'AEC s'est dotée d'une politique volontariste, clairement définie afin d'accompagner les évolutions de la société. Cette politique s'appuie sur ses valeurs et se concrétise par une carte stratégique, 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 est assurée par ce service
- Protection des données : de plus, 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 type 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 introduit les nouveaux agents ;
- Participé au réseau des ressources humaines du Ministère de la Fonction publique et de la réforme administrative ;
- Participé au Comité de pilotage dans le cadre du déménagement vers la Cité de la sécurité sociale en 2023 ;
- Organisé et réalisé le déménagement vers la Cité de la sécurité sociale ;
- Suivi régulièrement le plan de succession interne à l'AEC ;
- Réalisé 2 projets avec le Ministère de la Fonction publique et de la réforme administrative dans le cadre du programme FP2025 :
 - Formation aux techniques d'entretien en relation avec les assurés et les familles,
 - Supervision de cas pour l'équipe évaluation.
- Introduit une demande pour participer à l'étude de satisfaction des agents à réaliser par le Ministère de la Fonction publique ;
- Rédigé 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 » ;
- Participation à la conférence de presse du 15 mars 2023 du Ministère de la Sécurité sociale « eServices » solutions digitales de l'AEC : deux exemples de mise en pratique » ;
- Collaboration avec le CTIE 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 ;
- Réalisation d'une analyse de risques en ce qui concerne le projet « SMS de rappel » ;
- Déploiement du hardware pour le télétravail des agents.

Budget et comptabilité

Au cours de l'année 2023, le Service de la Gestion administrative a rédigé les propositions budgétaires pour l'exercice 2024 et a réalisé des opérations comptables concernant les exercices 2022 et 2023.

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

Logistique

Les travaux ont principalement porté sur le déménagement vers la Cité de la sécurité sociale.

Le tableau de tri dans le cadre de la loi sur l'archivage est en cours d'élaboration. Les Archives nationales étaient présentes dans les locaux de l'administration pendant la période de mi-octobre à mi-décembre.

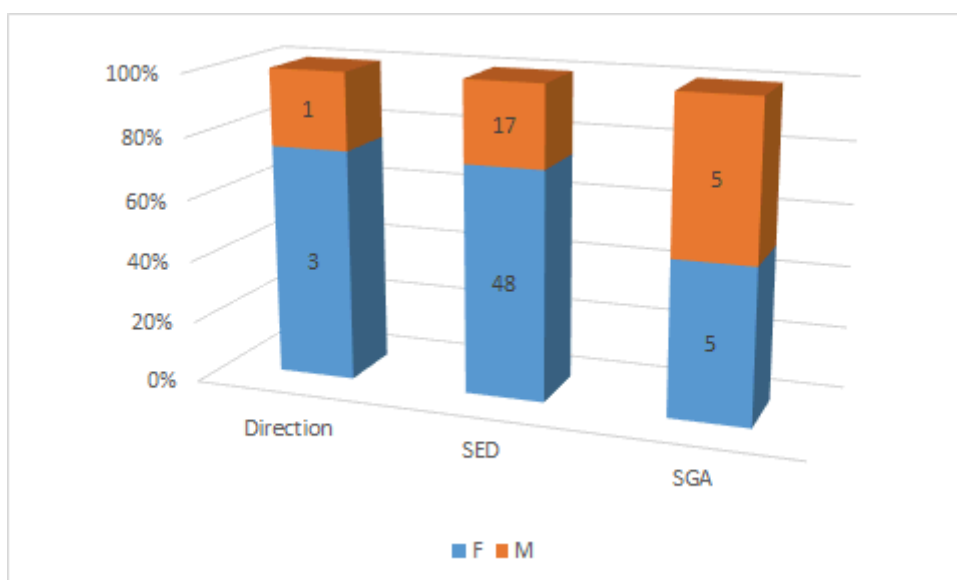
2.1.2

Les chiffres

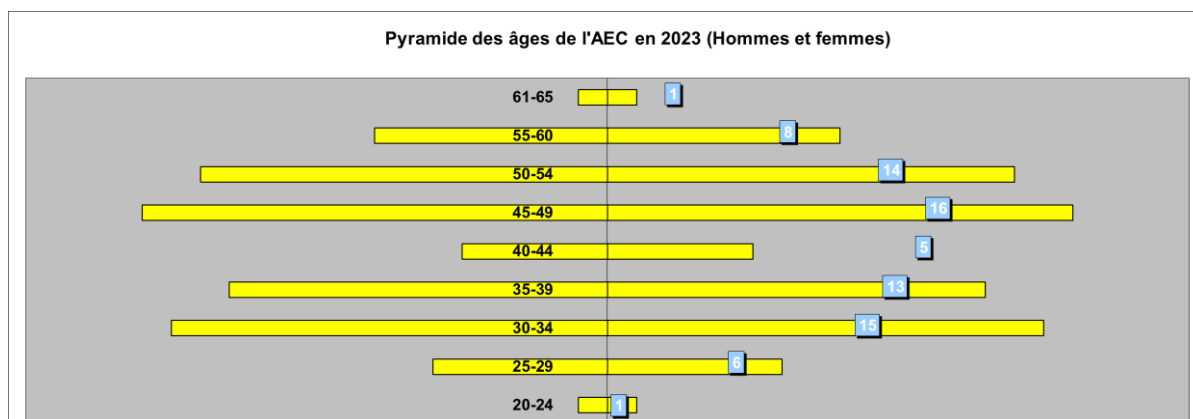
La gestion de l'optimisation de la politique RH :

79 fonctionnaires, employés et salariés différents étaient au total en service en 2023. 11 agents ont nouvellement été engagés en 2023.

Répartition des agents par service et par sexe



La pyramide des âges se présente comme suit :



Promotion et développement de la formation

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre total de formations	146	86	163	84	102
▪ nombre de formations au Luxembourg	136	86	153	74	94
▪ nombre de formations à l'étranger	10	0	10	10	8
Nombre de jours de formation	180,4	153,7	163,9	187,4	174,8

L'activité de formation a augmenté en termes de nombre de formations, alors que le nombre de jours de formation a légèrement baissé. Un autre constat est que les agents ne profitent pas entièrement des 5 jours de formation continue par ETP qui leur sont proposés annuellement.

En 2023, cinq collaborateurs ont participé à une mesure de formation à l'étranger pour un coût de 2.077,50 euros en frais d'inscription et de 5.342,24 euros en frais de route et de séjour.

Sur les 102 formations effectuées en 2023, 15 étaient payantes. L'AEC a pris en charge 13 formations pour un montant total de 12.729,30 euros, et l'INAP a financé deux mesures de formation *in house* pour un total de 4.071,60 euros.

Par rapport aux domaines de formation, les chiffres ont évolué comme suit :

Nombre de formation par domaine	2019	2020	2021	2022	2023
Développement personnel	25	47	37	18	7
Développement de l'expertise métier	48	35	121	60	94
Développement des compétences en management	73	4	5	6	1

Parmi le domaine du développement personnel, on retrouve surtout des formations relatives à la communication.

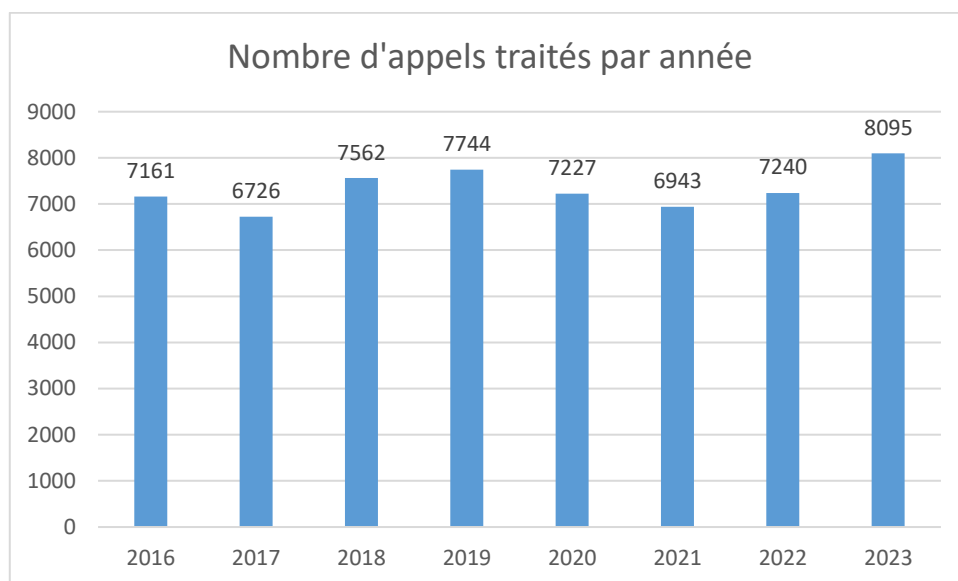
Le développement de l'expertise métier regroupe les formations spécifiques qui touchent principalement au métier des professions de santé travaillant à l'AEC.

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 2023, le Service de la gestion administrative a ainsi reçu et traité 1.408 tickets ventilés comme suit :

- Volet informatique: 1.209
- Volet secrétariat: 199

Secrétariat



Concernant la Helpline 247-86060 du secrétariat, 8.095 appels ont été traités au cours de l'année 2023, contre 7.240 en 2022.

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

Pour l'année 2023, le service évaluation et détermination (SED) comprend 65 collaborateurs et il bénéficie de la collaboration de 8 médecins-évaluateurs externes.

En 2023, les activités du SED ont été beaucoup moins influencées par la crise sanitaire liée à la pandémie COVID-19 qu'en 2022. Néanmoins, les rendez-vous d'évaluation sont toujours confirmés le jour précédant une évaluation et les évaluateurs sont toujours équipés de matériel de protection et de désinfection qu'ils utilisent au besoin.

Démarrées en 2021, des réunions de pilotage sont organisées régulièrement avec la direction du Service Moyens Accessoires (SMA). Elles continuent à promouvoir les engagements pris par l'AEC et le SMA avec l'objectif d'offrir un service de qualité à l'assuré. En même temps, des groupes de travail visant à prendre des décisions à un niveau plus proche du métier ont été planifiés entre les collaborateurs du SMA et de l'AEC, p.ex. au sujet de certaines aides techniques en redéfinissant des standards communs.

Un sujet particulier abordé lors de ces réunions a été la planification centralisée et commune des essais à réaliser. Afin de garantir une organisation encore plus efficiente des essais dans la région Nord-Est, un projet pilote a été élaboré en commun. Sa mise en œuvre pratique débutera en 2024.

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. La méthodologie, instaurée en 2021, qui facilite le pilotage transversal des travaux informatiques communs aux 3 parties prenantes (CNS, CISS, AEC) a été maintenue en 2022. Ces réunions de pilotage ont été poursuivies à un rythme défini et cadré sous l'organisation du département de la maîtrise d'ouvrage de la CNS.

Les réunions organisationnelles entre le département assurance dépendance de la CNS et le SED ont été reprises à un rythme proche de celui d'avant la crise sanitaire de 2020. Des sujets abordés et résolus en commun ont été entre autre la baisse du taux de TVA de 17 % à 16 %, limitée à l'année 2023, ou les modalités procédurales liées au financement des élevateurs d'escaliers. Le volume d'échange de données dématérialisées entre les deux départements a également été augmenté en instaurant des moyens d'échanges de documents purement électroniques tout en maintenant l'infrastructure informatique en place.

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 2023, l'AEC a ainsi analysé et validé 550 déclarations d'indisponibilité de l'aidant, soit un plus de 4% par rapport à 2022.

121 déclarations ont signalé une indisponibilité définitive de l'aidant (soit 22%) et 429 déclarations (soit 78%) ont signalé une indisponibilité temporaire. Notons que dans 100% 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 a été le même qu'en 2022.

11 réseaux d'aides et des soins ont procédé à des déclarations d'indisponibilité de l'aidant contre 13 en 2022. 48% des déclarations ont fourni un motif concernant l'indisponibilité de l'aidant contre 52% qui n'ont pas fourni cette information à l'AEC. En 2022, 51% des déclarations avaient fourni un motif.

Sur les 550 déclarations d'indisponibilité transmises à l'AEC, 68% ont pu être validées directement ; par rapport à 2022, ce pourcentage est resté identique.

En moyenne, l'analyse de l'indisponibilité a été effectuée par l'AEC après 10 jours calendrier, contre 8 jours en 2022. La durée médiane de l'analyse est de 8 jours **calendrier**.

Notons encore que dans 19% des situations où une indisponibilité de l'aidant a été signalée, une réévaluation de la situation avait déjà été entamée (14% en 2022). Dans 12% des situations signalées, l'AEC a entamé une réévaluation sur base de l'indisponibilité signalée (14% en 2020). Dans 69% des situations, aucune réévaluation de la situation n'a été nécessaire (72% en 2022). Le nombre de réévaluations introduites par l'AEC suite à la réception d'une indisponibilité de l'aidant a donc augmenté.

Au cours de l'année 2023, les référents ont continué leur participation à l'évaluation des indicateurs qualité tels que définis dans le « 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 ».

Le SED a 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.

Le projet d'amélioration de l'outil d'évaluation « QuestApp » a également été entamé avec le SGA. Ce projet vise à donner une suite aux expériences pratiques et améliorations proposées par les référents depuis la première utilisation de l'outil en 2018. Notons que depuis 2018, l'outil QuestApp a déjà évolué techniquement.

Suite à l'enquête de satisfaction menée auprès des bénéficiaires de prestations résidant à domicile et de leurs aidants en 2022, le SED a fait évoluer l'outil d'évaluation pour améliorer le recueil d'information en lien avec les mesures à accorder en faveur de l'aidant et notamment des mesures de formation à proposer.

2.3. Les activités des différentes unités

2.3.1 Unités régionales

Les responsables d'unité ont continué le suivi formalisé et standardisé de l'encadrement des référents de façon individuelle. Ainsi, le service SED continue à garantir une mise en application correcte du référentiel des aides et soins, dans l'intérêt du bénéficiaire et de son aidant.

Notons qu'à partir de l'année 2022, les responsables d'unité ont également entamé un suivi régulier des aides techniques faisant l'objet d'un appel d'offres.

Les responsables d'unité ont assuré la coordination des activités de leur unité respective et ont soutenu les référents dans le traitement de dossiers difficiles.

Les référents ont procédé aux évaluations des demandeurs de prestations et aux déterminations des prestations requises dans le domaine des AEV (nutrition, hygiène, habillement, élimination et mobilité), des aides techniques et des adaptations du logement suivant l'outil d'évaluation QuestApp, utilisé depuis le 1er janvier 2018.

2.3.2 Unité qualité et contrôle

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 2022 a eu lieu au premier trimestre 2023. Le recensement des escarres pour la journée du 26.06.2023 a été réalisé au 2^{ième} trimestre et celui pour la journée du 24.10.2023 a été réalisé au dernier trimestre 2023.

L'indicateur escarres permet de comptabiliser, un jour donné, les escarres présentées par 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, il 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 seront présentés dans le rapport biennal 2024.

Contrôles de documentation de la personne dépendante prise en charge

L'UQC a réalisé 44 contrôles de documentation en 2023 chez les différents types de prestataires, contre 45 en 2022, 42 en 2021 et 21 en 2020.

21 de ces contrôles ont eu lieu dans des établissements à séjour continu (Maisons de soins ou Centres intégrés pour personnes âgées), 17 dans des bureaux/antennes ou centres régionaux de réseaux d'aides et de soins et 6 en établissement à séjour intermittent.

Certaines visites planifiées n'ont pas pu être réalisées selon le calendrier prévu. Pour l'année 2023, 9 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 visités s'ils souhaitent des explications complémentaires au sujet de leur visite ou rapport de visite.

D'autres indicateurs qualité de la prise en charge, notamment le suivi du poids et de la douleur, ont été analysés et seront présentés dans le rapport biennal publié en 2024.

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

- le suivi du poids en vérifiant l'existence d'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 9 maisons de soins et dans 10 centres intégrés pour personnes âgées. Cette deuxième visite succédant à celle effectuée dans la période du rapport biennal précédent permet de se rendre compte des actions d'améliorations qui ont été mises en place par les directions et responsables de soins.

Deux autres établissements à séjour continu ont été visités plusieurs fois, en raison de difficultés de mise en œuvre de certaines actions d'amélioration ou de certaines problématiques spécifiques dans l'organisation des soins.

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 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 aura lieu après au moins un semestre d'activité, suite à cette première rencontre.

En 2023, l'UQC a ainsi rencontré 2 nouveaux prestataires. Il s'agissait de 2 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 de ces dossiers mySecu, afin d'avoir un contrôle et un suivi de la qualité des informations fournies.

Pour l'année 2023, les deux référents de l'UQC ont ainsi réalisé 18,6% de toutes les déterminations effectuées par les référents de l'AEC - soit 323 dossiers - sur base des informations reçues via l'outil sécurisé mySecu.

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 sortes de questions : sur 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 de l'élévateur d'escaliers.

Pour l'année 2023, 145 évaluations ont ainsi été réalisées par les deux référents de l'UQC dans le cadre de suivis de dossiers spécifiques (dont 70% sont des réévaluations traitées en présentiel).

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 sujets « 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* ».

Suite aux résultats présentés dans les deux premiers rapports biennaux de 2020 et 2022, l'UQC et le groupe de travail, réunissant des représentants des prestataires des différents secteurs (ESC, RAS, ESI), ont élaboré un document pour soutenir les professionnels dans la gestion quotidienne des problématiques liées au poids.

Ce document, non exhaustif, est un cadre/guide proposé aux professionnels du secteur pour actualiser et renforcer les connaissances sur le sujet « poids » en relation avec des situations vécues en pratique. Il s'agit d'éléments pratiques visant à appuyer les connaissances professionnelles sur le sujet. Ce guide a été diffusé fin 2023. Il est disponible sur le site internet de l'AEC, dans la rubrique ESPACE PROFESSIONNELS/ CONTROLE QUALITE <https://aec.gouvernement.lu/fr/espace-professionnels/controle-qualite/suivipoids.html>

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

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

Les matelas alternating

Dans le cadre du contrôle et de suivi de la qualité, l'Unité qualité et contrôle (UQC) réalise régulièrement des enquêtes de satisfaction auprès des bénéficiaires d'aides techniques. Les enquêtes ont pour objet de vérifier la qualité des aides techniques mises à disposition par l'assurance dépendance et d'évaluer les services prestés par les fournisseurs.

En 2023, l'enquête de satisfaction a porté sur les matelas alternating. L'enquête est particulière dans la mesure où, pour la première fois, l'avis des professionnels des réseaux d'aides et de soins a été également demandé.

L'enquête de satisfaction s'est déroulée en deux étapes :

En juillet 2023, un questionnaire enquêtant sur la satisfaction des bénéficiaires a été envoyé à 90 personnes ayant reçu un matelas alternating au courant de l'année 2022.

En septembre 2023, un questionnaire à compléter par les professionnels des réseaux d'aides et de soins a été envoyé par courriel aux différents réseaux d'aides et de soins.

Les matelas alternating sont fournis en grande volumétrie par le Service moyens accessoires (SMA). En 2022, 419 matelas alternating ont été mis à disposition par le SMA.

Alors que le SMA a opté pour des modèles de matelas alternating simplifiant au maximum le réglage, il nous importe de connaître la satisfaction des bénéficiaires et des professionnels de terrain quant aux modèles retenus.

Un autre point relevé lors de l'enquête concerne la fréquence des problèmes techniques. De fait, actuellement aucun dépannage d'urgence n'est assuré par le SMA et la question se pose, si un tel service ne serait pas indiqué.

Les résultats de cette enquête ainsi que les conclusions seront reprises dans le rapport biennal de 2024.

▪ 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 2023, près de 325¹ 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 à l'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'escaliers 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.

Au vu des excellents résultats, présentés dans le rapport biennal de 2022, l'AEC a décidé de remplacer les enquêtes de satisfaction systématiques réalisées en 2020 et 2021 auprès de tous les bénéficiaires d'un élévateur d'escalier, par des enquêtes aléatoires. Ainsi, 91 enquêtes téléphoniques aléatoires ont été réalisées par l'UQC pour la période de 2022/2023.

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 2023, 61 visites de contrôle 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 coques et corsets-sièges

L'AEC s'est investie intensément 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. 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 a permis de consolider les actions mises en place dans le cadre de la procédure applicable pour toute première mise à disposition et pour le renouvellement d'une coque ou d'un corset-siège demandé via le formulaire de demande et le rapport médical (R20).

En 2023, 84 coques et corsets-sièges ont été confectionnés par les fournisseurs spécialisés et leur qualité a été vérifiée lors de la réception du produit fini par les référents spécialisés en la matière.

▪ **Développement du système d'exploitation des données (Datawarehouse)**

Le travail important sur le DWH de l'AEC a été approfondi en 2023 afin de consolider les données relatives aux aides techniques. L'examen du type et du nombre d'aides techniques fournies permet d'avoir une vue d'ensemble des aides techniques qui sont à disposition des bénéficiaires et d'orienter les actions en matière d'assurance qualité à mettre en œuvre par l'AEC.

La distinction entre les aides techniques standards et les aides techniques non-standards a été introduite dans le DWH, afin de pouvoir affiner le suivi de la qualité des aides techniques. Les aides techniques standards sont des aides techniques qui assurent l'équipement de base des bénéficiaires et qui sont prises en charge en volumétrie importante par l'assurance dépendance. Ces aides techniques sont mises à disposition par le Service Moyens Accessoires (SMA). Les aides techniques non-standards sont des aides techniques plus particulières, qui sont acquises par la CNS auprès des fournisseurs autres que le SMA lorsque les aides techniques standards ne parviennent pas à couvrir les besoins du bénéficiaire.

Par ailleurs, le DWH a été complété par les données concernant les aides techniques standards à enlever auprès du SMA. Jusqu'en 2022, le DWH ne comportait que les données relatives aux aides techniques livrées au bénéficiaire par le SMA. Or, une grande partie des aides techniques standards, facilement transportables et ne nécessitant pas d'installation au lieu d'utilisation, sont à enlever par le bénéficiaire ou ses proches auprès du SMA. Les aides techniques standards à enlever auprès du SMA ont donc été incluses dans les analyses, afin de témoigner de la volumétrie réelle de la prise en charge d'aides techniques par l'assurance dépendance.

▪ **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 non-standards fournis 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.

▪ **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.

Des entrevues et échanges de concertation avec les fournisseurs spécialisés de coques et corsets-sièges ont eu lieu à l'automne 2023, afin de faire un premier bilan de la nouvelle démarche pour la prise en charge de ces aides techniques très spécifiques. La nouvelle approche est bien accueillie et considérée comme très positive par les fournisseurs. Quelques précisions ont été apportées par la suite aux documents de support.

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.

Les analyses relatives aux résultats des chantiers réceptionnés sont réalisées par l'AEC en collaboration avec l'ADAPTH et sont présentées en détail dans les rapports biennaux.

▪ **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 seront reprises dans le rapport biennal de 2024.

▪ **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, a 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 seront 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 inflationniste et des évolutions techniques et technologiques.

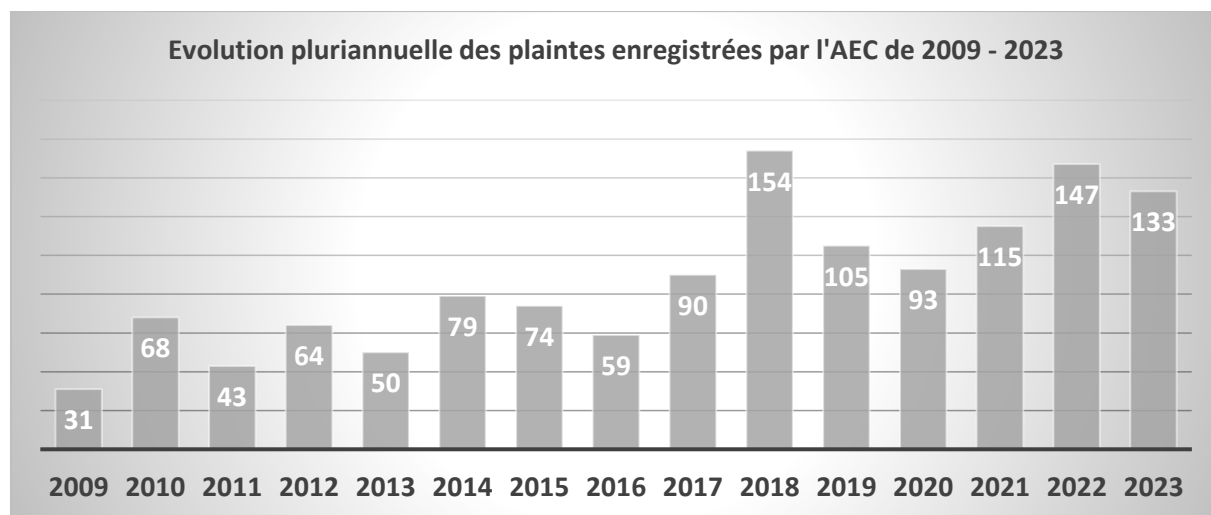
Les travaux préparatoires à ces modifications réglementaires ont nécessité des rencontres et contacts avec les différentes parties prenantes (ministères concernés, SMA, CNS-département assurance dépendance), avec le soutien des experts AT/LO internes.

Ces travaux ont conduit à la publication du règlement grand-ducal le 24 janvier 2024. Ce règlement grand-ducal modifie le règlement grand-ducal modifié du 22 décembre 2006.

Gestion des plaintes

L'UQC est chargée de la gestion et du traitement des plaintes dans le cadre des missions de l'AEC.

En 2023, 133 plaintes au total ont été enregistrées, avec une baisse d'environ 10% des plaintes par rapport à l'année précédente.



Graphique 1 : évolution pluriannuelle des plaintes enregistrées de 2009-2023

Comme les années précédentes, il existe un phénomène de saisonnalité avec une surreprésentation des plaintes en début d'année, un pic au début de l'été suivi d'un pic à l'automne.



Graphique 2 : évolution du nombre des plaintes par mois / année 2023

Pour l'année 2023, l'UQC a été saisie en moyenne de 11 enregistrements par mois. Pour traiter et comprendre la problématique abordée par le plaignant, l'UQC s'est déplacée 37 fois auprès de la personne dépendante ou du responsable de la plainte concernés (27,8%) (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 de ses prestations. La majorité des cas, soit 96 (72,2%) ont été traitées via des prises de contact avec les différentes parties prenantes (103 en 2022) (contacts téléphoniques et/ou emails sécurisés).

La nature des plaintes et signalements a tendance à évoluer vers des cas de plus en plus complexes. Pour ces situations, l'UQC n'interviendra qu'en partie, en soutien des prestataires et/ou de l'office social afin de constater et de s'assurer de la mise en œuvre de tous les moyens nécessaires pour répondre aux besoins en aides et soins de la personne dépendante.

L'UQC collabore aussi avec la CNS-département assurance dépendance et le service CNS/LAF (lutte contre les abus et la fraude - LAF), les différents ministères comme le Ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil et avec le médiateur du Ministère de la Santé et de la Sécurité sociale pour le traitement de certaines non-conformités ou en raison de l'objet de la plainte qui dépasse son périmètre ou ses compétences. (par ex. : agrément, qualité des repas, facturation et remboursements, etc...).

En 2023, l'AEC n'était pas l'organisme compétent pour le suivi ou le traitement de 31 plaintes (23,3%), ce qui représente une augmentation de 56,3% par rapport à 2022 (2022: 22 plaintes; 14,9%).

Les visites de contrôle de documentation réalisées par l'UQC complètent cette gestion des plaintes et permettent aussi d'identifier ou d'aborder des difficultés rencontrées dans la prise en charge des dossiers consultés ou des « dossiers plaintes ». Il se peut que l'UQC déclenche des démarches pour réouvrir le dossier ou qu'elle informe la CNS-département assurance dépendance de ses observations pour donner suite à ses constats.

Divers moyens sont accessibles pour le dépôt de la plainte, soit par téléphone à l'AEC, par le référent ou le service UQC, par courriel. La majorité des plaintes a été réceptionnée par téléphone (61%) ou par email (32%). En 2023, le téléphone reste donc le mode de contact privilégié.

La très grande majorité des plaintes concerne des prestations d'aides et de soins non conformes (61,65%), (en 2022 : 56,4%) avec notamment une prédominance de l'insatisfaction liée à la qualité des prestations fournies par le prestataire, et plus particulièrement le réseau d'aides et de soins (34,81% des plaintes sont liées à la prise en charge par un prestataire RAS). 67 plaintes, soit 49,6% (en 2022 : 43,3%) reprennent des plaintes concernant les CIPA, MdS, RAS, ESI, logements encadrés.

Le délai moyen de traitement de l'ensemble des plaintes enregistrées a été de 38,4 jours. Le traitement varie de 1 à 233 jours, en fonction des types de plaintes et de leur priorisation.

37 plaintes concernent des cas spécifiques, soit 27,8% des cas traités avec des signalements de situations complexes en raison de conflits familiaux, des situations dangereuses en raison de l'agressivité du bénéficiaire ou de son entourage et de la précarité de l'environnement de prise en charge, voire de la maltraitance exercée par un aidant.

Ces cas spécifiques sont dans la très grande majorité des cas dénoncés par les prestataires qui ont, eux-mêmes, déclenché différentes actions pour protéger le bénéficiaire et/ou son personnel avec des signalements auprès de l'office social, du juge des tutelles et de la police, le cas échéant. Il est à constater que les comportements violents, comme l'agressivité verbale et/ou physique et des propos ou comportements à connotation sexuelle ou sexiste à l'encontre du personnel (soignant et thérapeutique) ont augmenté depuis les années précédentes.

En 2023, l'UQC a aussi mis à jour et révisé avec la Direction de l'AEC la procédure « gestion des plaintes ». L'UQC a mis l'accent sur l'implication de tous les référents (infirmiers, infirmiers psychiatriques, kinésithérapeutes, ergothérapeutes, psychologues et médecins) dans le processus du traitement de la plainte ou de la doléance. L'UQC, soutenue par les informaticiens du Service de la gestion administrative vise une mise à jour, voire l'utilisation d'un nouvel outil dans le cadre du suivi des plaintes à l'avenir qui intègre toujours le respect du RGPD.

2.3.3 Unité de support

Une des nouveautés de 2023 est que l'unité de support met à disposition, depuis le 19 juin, une ligne d'urgence dédiée aux référents, ceci afin de pouvoir apporter un appui rapide et pragmatique en cas d'événements indésirables rencontrés lors des visites à domicile pour les évaluations. Cette ligne est occupée par les agents de l'unité du lundi au vendredi, de 7h30 à 11h30 et de 12h30 à 16h30. Au total, 53 appels ont été réceptionnés et dans 44 cas, le problème rencontré a pu être solutionné d'emblée. Les difficultés rencontrées le plus fréquemment touchent à l'accès du logement des assurés : une incertitude quant à l'adresse, mais aussi des assurés qui ne réagissent pas lorsque le référent sonne.

Une autre innovation réside dans le fait que depuis le mois de juin 2023, l'unité de support réaffecte les dossiers d'évaluations en temps réel à un autre référent, lorsque le référent initialement désigné se trouve dans l'impossibilité d'honorer le rendez-vous pour cause de maladie. L'unité se donne plusieurs moyens pour y parvenir. D'une part, un « référent volant » est venu renforcer l'unité et d'autre part, il est fait recours aux autres membres de l'équipe et parfois aux responsables régionaux. Dans 33% des cas, l'évaluation a pu avoir lieu le jour initialement prévu et pour les évaluations restantes, le repêchage se fait dans les 3,5 jours ouvrés en moyenne. Le référent volant maintient un statut polyvalent, et en l'absence de rendez-vous à récupérer, il se voit généralement attribuer d'autres dossiers urgents ou prioritaires.

Par ailleurs, l'unité de support a réceptionné au total 15771 appels sur ses 3 lignes usuelles. Plus spécifiquement, 8367 appels ont été traités par la prise de rendez-vous, 5312 appels visaient les aides techniques ou adaptations du logement et finalement 2092 appels ont été réceptionnés par l'unité d'orientation et de tri.

L'unité a reçu 7923 premières demandes ou réévaluations en matière d'aides et de soins, ce qui représente une baisse de 22,8% par rapport à l'année précédente. Alors que le nombre de premières demandes reste proche de celui de 2022 (4259 en 2023 contre 4245 en 2022), le nombre de réévaluations est passé de 5967 en 2022 à 3664 (-38,6%), dont 1513 ont été initiées par l'AEC (-61,7%) en 2023.

L'unité de support a commandé au total 12421 aides techniques, dont 11591 aides techniques standard et 830 non-standard. Une majorité des commandes d'AT à la Helpline parviennent par courriel, mais l'unité a encore reçu 521 fax et 121 fiches d'interventions pour des adaptations sur les aides techniques.

Concernant les aides techniques, les agents ont planifié 328 essais en collaboration avec le Service Moyens Accessoires.

Un autre volet de l'activité concerne le traitement des dossiers des aides visuelles et auditives : ainsi, au cours de l'année 2023, 206 demandes d'expertise ont été effectuées auprès du « Service d'orthoptie » de la Direction de la Santé, 53 demandes auprès du « Centre pour le développement des compétences relatives à la vue » et une demande a été orientée vers le « Service audiophonologique » de la Direction de la Santé. Dans le même ordre d'idées, les agents de l'unité ont assisté administrativement les médecins de l'AEC dans la gestion administrative de 59 demandes ayant impliqué la demande d'une expertise ophtalmologique (45) ou oto-rhino-laryngologique (14).

En ce qui concerne les tâches non directement liées à des rendez-vous ou des aides techniques, l'unité a administrativement géré et suivi 616 déterminations attribuées aux médecins collaborateurs externes de l'AEC ainsi que 1742 dossiers traités par la plateforme mySecu.

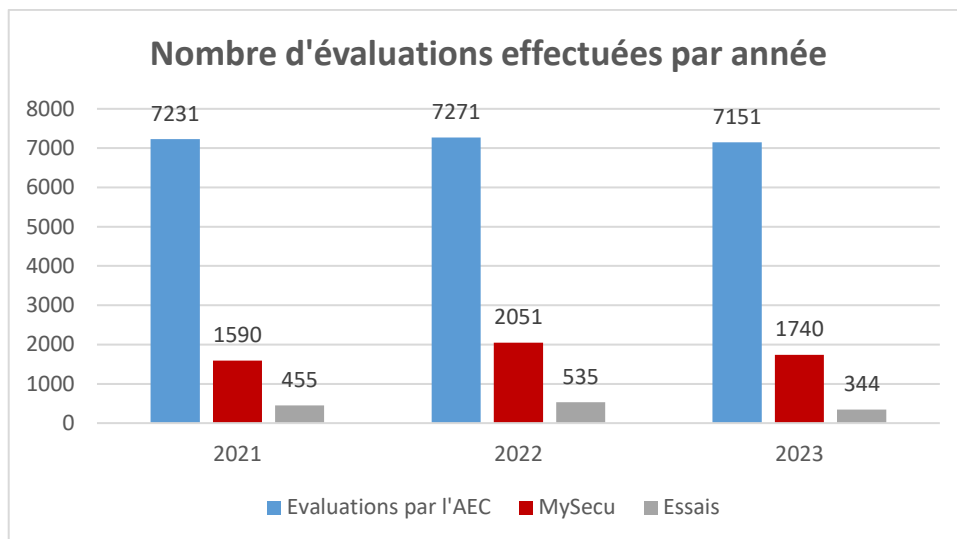
Les agents orientation des dossiers et les expertes AT/LO ont réalisé 504 suivis spécifiques concernant des demandes de personnes prises en charge en rééducation stationnaire, afin de clarifier leurs divers besoins en soins, tout comme en aides techniques ou en adaptations du logement. Dans ce contexte, 84 patients du Rehazenter et 420 demandeurs pris en charge dans les autres centres de rééducation ont été suivis.

Enfin, 192 demandes ont dû être retransmises à la CNS, car les demandes concernaient des personnes bénéficiant d'un carnet de soins palliatifs avant l'introduction de leur demande d'aides et de soins.

2.4. Les chiffres

2.4.1 Unités régionales

Les évaluations

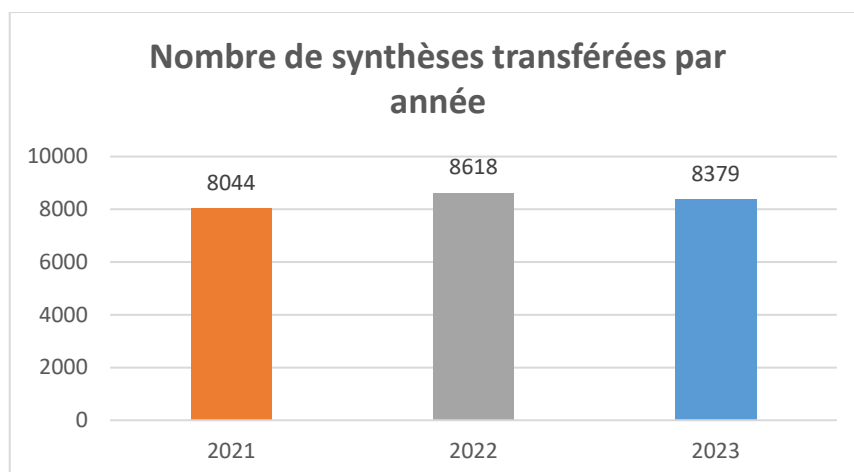


Pour l'année 2023, 7151 évaluations « aides et soins », « aides techniques » et « adaptations du logement » ont eu lieu au domicile des assurés et dans les établissements à séjour continu et intermittent contre 7271 en 2022 ce qui représente une légère diminution de 1,6 %.

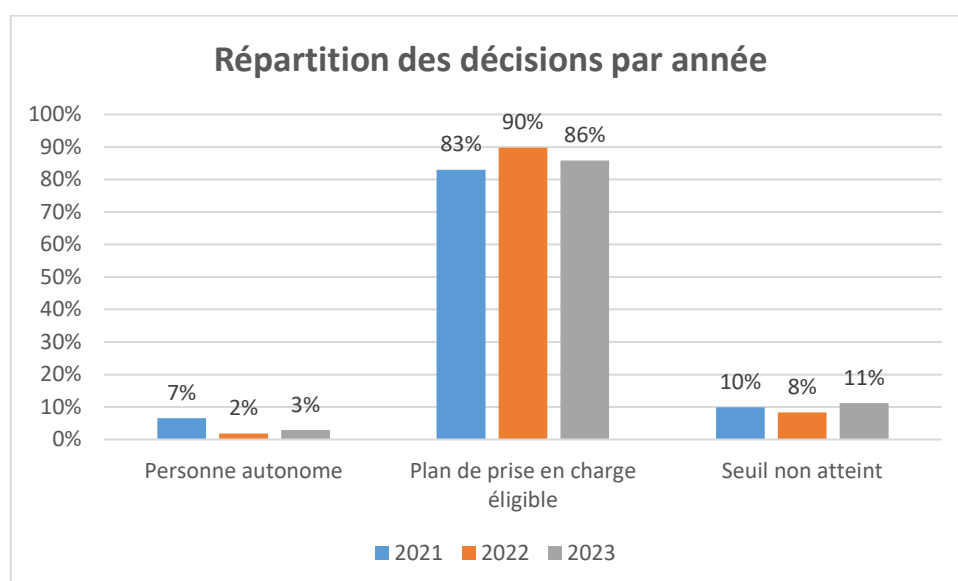
Le nombre d'évaluations effectuées par les prestataires à l'aide de l'outil d'évaluation MySecu a connu une baisse de 15,2% en passant de 2051 en 2022 à 1740 en 2023. Depuis 2019, l'AEC procède en effet, en concertation avec la COPAS (Fédération des organismes prestataires d'aides et de soins), à l'ouverture 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.

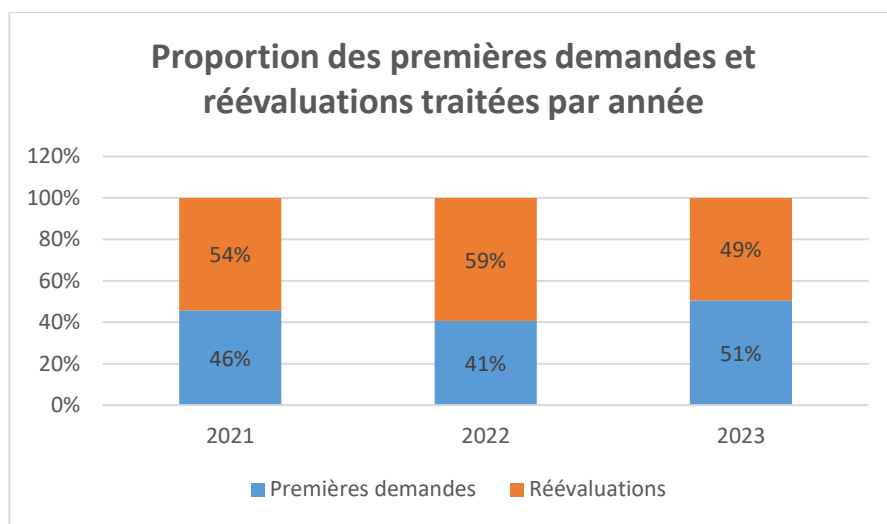
Le nombre d'essais pour les aides techniques a diminué entre 2022 et 2023 en passant de 535 à 344, ce qui correspond à une baisse de 35,7%. L'essai d'une aide technique comprend la mise en situation du demandeur et le cas échéant de son aidant avec une aide technique potentiellement requise.



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 2023, il y a eu au total 8459 synthèses parmi lesquelles 80 rectifications. Ceci représente donc 8379 synthèses totales effectives. Par rapport à l'année 2022, le nombre de synthèses transférées est donc resté quasiment stable.



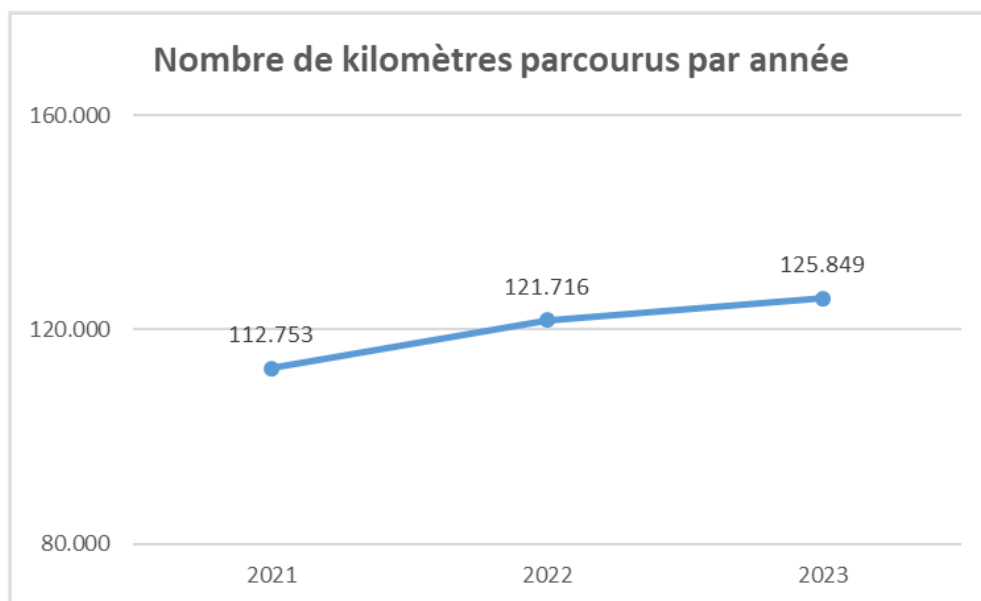
En 2023, 86% des synthèses ont débouché sur un plan de prise en charge éligible. La non atteinte du seuil, c'est-à-dire les cas où les demandeurs n'ont pas atteint le seuil de 3,5 heures d'aides et de soins dans les actes essentiels de la vie par semaine, a pu être constatée pour 11% des synthèses. 3% 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 nombre de plans de prise en charge éligibles en 2023 a diminué de 4% par rapport à 2022. Une augmentation de 3% de personnes n'ayant pas atteint le seuil en 2023 par rapport à 2022 est également à noter.



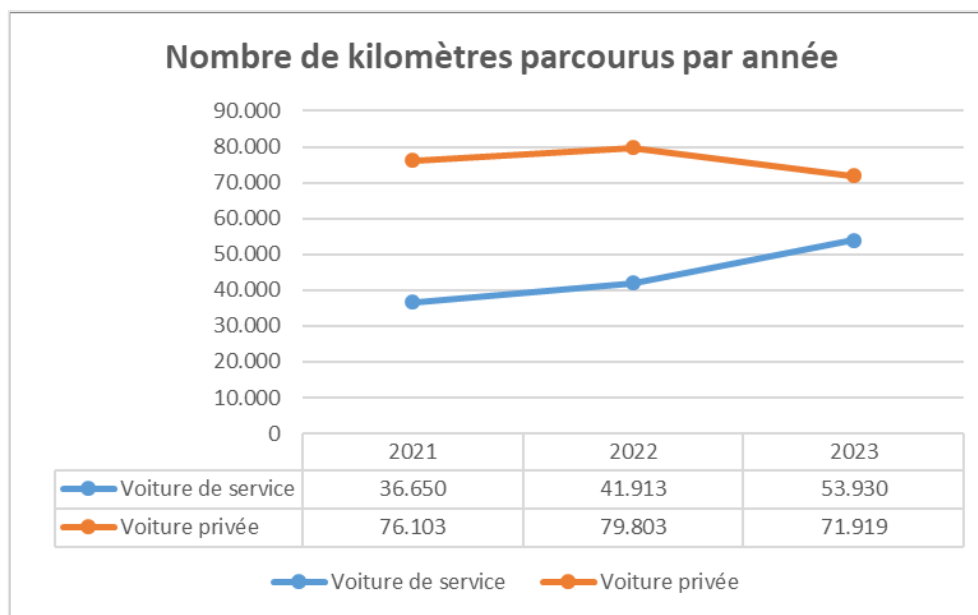
La proportion des premières demandes traitées débouchant sur une synthèse a augmenté de 10% entre 2022 et 2023, passant de 41% à 51%. En 2023, moins de réévaluations ont été traitées par l'AEC par rapport aux années précédentes.

Km parcourus (voiture privée/ voiture 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 personnelle, soit une des sept voitures de service mises à leur disposition.

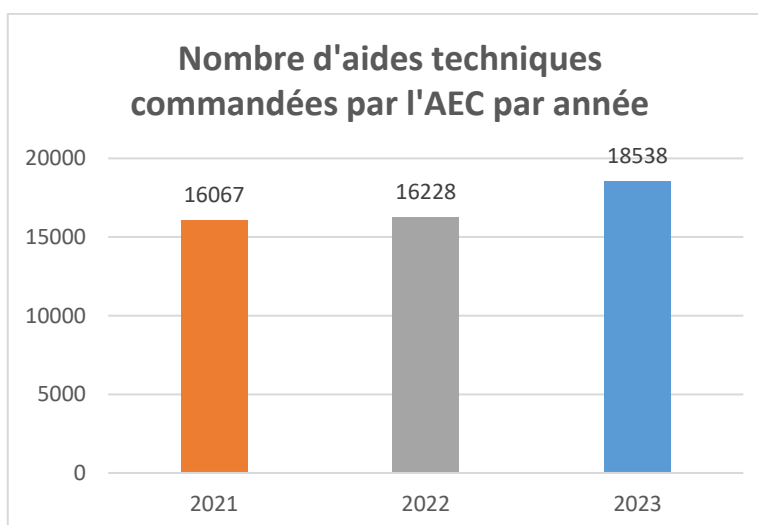


En 2023, les agents de l'AEC ont parcouru globalement 3,4% de kilomètres en plus par rapport à 2022.



L'utilisation des voitures de service a augmenté de 28,7%, tant dis que l'utilisation de la voiture personnelle a baissé de près de 10% par rapport à l'année d'avant.

Les aides techniques

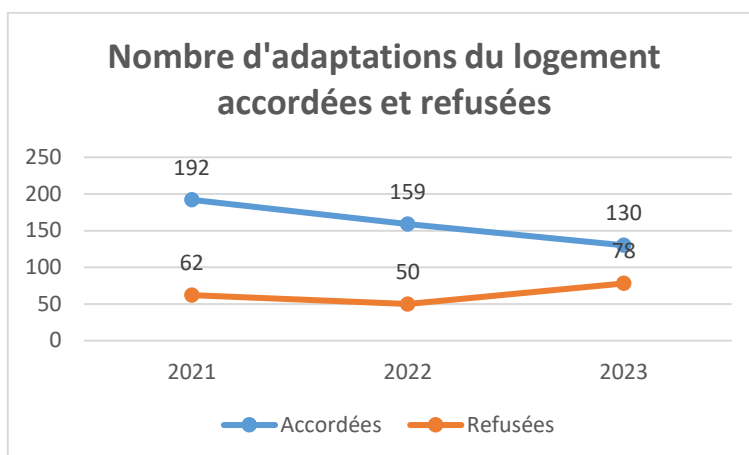


En 2023, 18.538 aides techniques ont été commandées par tous les agents de l'AEC. En 2022, ce chiffre correspondait à 16.228. Cette augmentation s'explique par un changement de méthode : en 2023, les aides techniques commandées auprès des fournisseurs autres que le SMA ont également été prises en compte dans les statistiques.

41% des aides techniques ont été commandées par les référents des dossiers et 59% des aides techniques ont été commandées par l'unité de support.

Les aides techniques standard concernent par exemple des barres d'appui fixes, des cadres de marche, des fauteuils roulants ou encore des équipements d'éclairage comme des lampes de lecture et de travail.

Les adaptations du logement

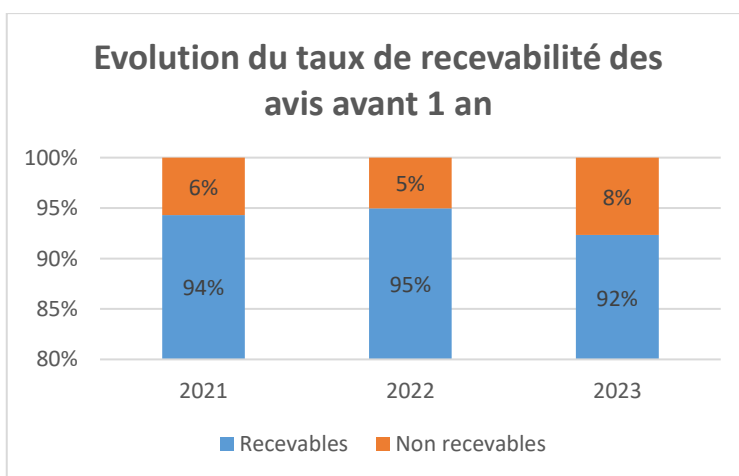


130 adaptations du logement ont été accordées en 2023. Le nombre d'adaptations du logement accordées était moins important en 2023 avec 130 avis positifs qu'en 2022 avec 159 avis positifs. Les avis négatifs ont été plus élevés en 2023 qu'en 2022 avec 28 avis négatifs en plus.

Avis avant un an

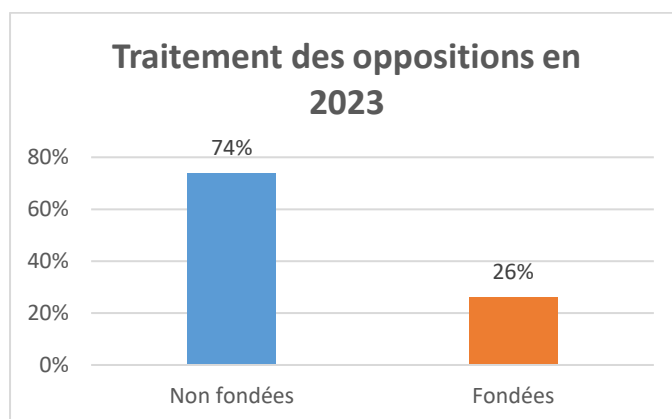
En 2023, 814 avis avant 1 an ont été transmis à l'AEC. Ces avis avant un an concernent des demandes introduites pour une réévaluation de la situation de la dépendance ou bien une nouvelle demande (lorsque le seuil n'a pas été atteint), moins d'un an après la notification de la décision précédente. Une 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.

92% des demandes ont été considérées comme recevables et une nouvelle évaluation a été prévue. En revanche, 8% des demandes avant un an ont été refusées.



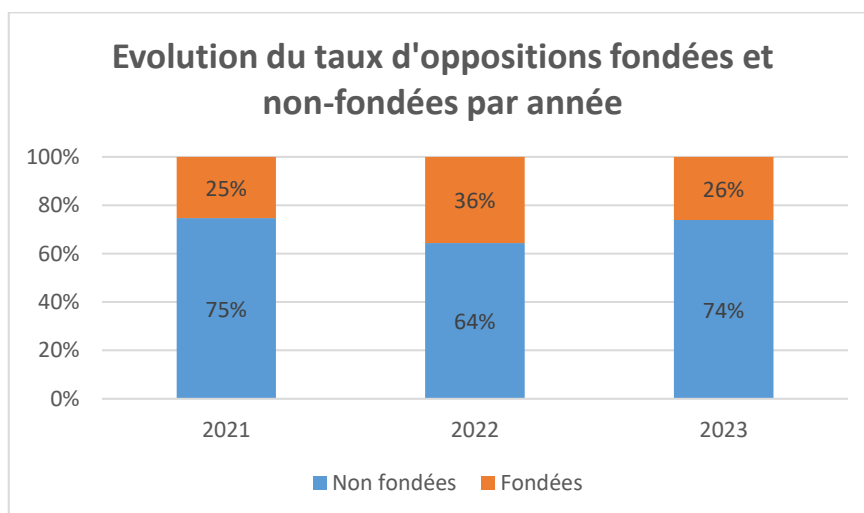
Le taux de demandes recevables en 2023 par rapport à celles de 2022 a légèrement baissé, passant de 95% à 92%.

Oppositions

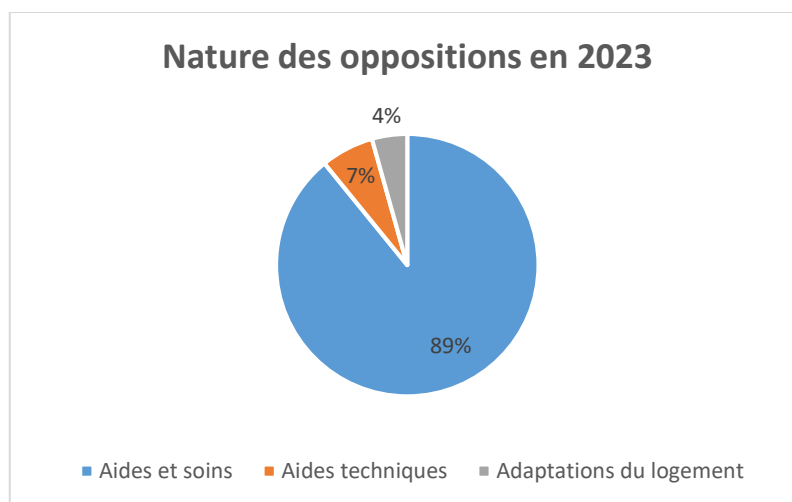


92 oppositions à une décision sur les prestations ont été avisées par l'AEC en 2023. Une opposition à une décision sur les prestations est à formuler par le demandeur ou son représentant légal dans les 40 jours de calendrier à partir de la notification de la décision et doit être adressée à l'organisme 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.

En 2023, nous pouvons constater que 26% des oppositions ont été jugées comme fondées et 74% des oppositions ont été considérées comme non-fondées.



Le taux de d'oppositions jugées comme non-fondées a augmenté de 10% en 2023 par rapport à l'année 2022.

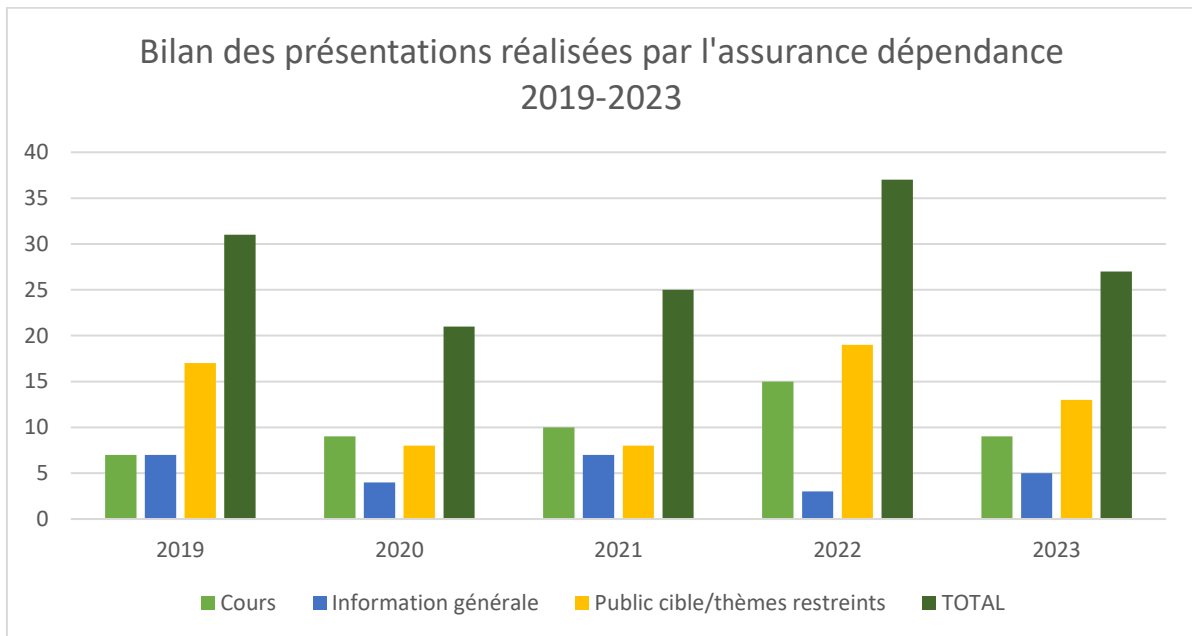


La nature des oppositions concernait majoritairement des dossiers d'aides et soins, représentant ainsi 89% des oppositions. 7% des oppositions concernaient des dossiers d'aides techniques. 4% des oppositions portaient sur les adaptations du logement.

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. Dans le contexte du plan national handicap, les collaborateurs du MFSVA, division des personnes handicapées, ont été demandeurs d'une formation spécifique sur l'assurance dépendance. Il en était de même pour le groupe de travail interministériel « éducation ». Cette séance d'information était plus focalisée sur les prestations auprès des enfants scolarisés.

Suite aux formations pour les professionnels du terrain (domicile et établissement) réalisées en fin d'année 2022 et qui ont connu un vif succès (plus de 200 collaborateurs des RAS ou ESC formés – chefs de service, responsables de soins, responsables d'antennes ou bureaux régionaux), des sessions d'information spécifiques ont été réalisées en 2023 pour les assistants sociaux de la Croix-Rouge et du SCAS (plus de 120 participants). Ces formations spécifiques seront repropoées aux professionnels au courant de l'année 2024.

Une collaboration plus soutenue avec les médecins généralistes s'était mise en place à la fin de l'année 2022, étant donné que l'enquête de satisfaction réalisée auprès des bénéficiaires de l'assurance dépendance vivant à domicile et de leurs aidants a montré qu'ils étaient les professionnels qui fournissaient le plus d'informations sur l'assurance dépendance. Le partenariat s'est renforcé par des contacts avec le CMG (cercle des médecins généralistes) et un cours a été assuré par l'AEC à l'Université du Luxembourg aux futurs médecins généralistes dans le cadre du DES en médecine générale.

En 2024, l'AEC mettra à disposition des médecins des affiches pour les salles d'attente ainsi que des informations plus ciblées sur le formulaire R20, ainsi que sur les différents moyens de mise à disposition des aides techniques.

Une nouvelle brochure d'information (en français et en allemand) avec des informations plus étoffées et plus précises remplacera en 2024 l'ancien dépliant de l'AEC, à destination du grand public.

Enfin, l'AEC a réalisé un article pour « Le magazine pour seniors au Luxembourg » (parution en automne 2023), se focalisant plus particulièrement sur l'aidant en tant que partenaire incontournable dans le maintien à domicile des personnes dépendantes, sur ses obligations, mais également sur ses droits. L'association « Blëtz a.s.b.l. » a publié dans sa brochure bilingue (français et allemand) pour l'hiver 2023/2024 des informations succinctes sur l'assurance dépendance, de même que les coordonnées des helplines secrétariat et aides techniques.

Formations pour étudiants dans les lycées et à l'université

L'AEC a poursuivi ses missions dans les différents lycées et a assuré des cours sur l'assurance dépendance. Ces cours ont principalement eu lieu au « Lycée technique pour professions de santé » à l'attention des futurs infirmiers et aides-soignants. Un cours spécifique sur l'assurance dépendance a également été prodigué dans le cadre du Master en gérontologie à l'Université du Luxembourg.

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 :
 - Participation aux réunions du Comité interministériel,
 - Participation aux réunions des groupes de travail interministériel (éducation, santé, autonomie de vie),
 - Participation aux réunions de travail « autonomie de vie » en vue de l'élaboration d'un modèle de personne d'assistance et de budget d'assistance en complément aux aides/assistances existantes.
- Plateforme « Mesures exceptionnelles pour le soutien intensif extrahospitalier » :
 - Participation aux réunions interministérielles (M3S, MSFVA) pour le volet « assurance dépendance » des personnes concernées.

Déménagement dans la Cité de la sécurité sociale

Le partenariat dans le cadre du groupe regroupant toutes les personnes en charge de la communication des institutions et administrations de la sécurité sociale s'est intensifié dans la perspective de l'arrivée de l'AEC dans la Cité de la sécurité sociale.

L'information des bénéficiaires via le site internet de l'AEC, la fourniture de contenu mis à jour et la mise à jour de tous les documents d'information ont été réalisées pour le 01.05.2023.

En novembre 2023, S.A.R. le Grand-Duc a rendu visite à la Cité de la sécurité sociale. Dans le contexte de la préparation de cette visite, une note informative sur les activités de l'AEC et de l'assurance dépendance a été réalisée pour le compte de la cour grand-ducale.

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'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance (AEC) a souhaité poursuivre avec une deuxième enquête de satisfaction auprès des bénéficiaires vivant en établissement et de leurs personnes de référence.

Le questionnaire a été établi par l'UQC en collaboration avec la coordinatrice qualité interne et la Direction en se basant sur les objectifs et les résultats de l'enquête précédente, afin d'assurer une continuité entre les deux enquêtes.

En 2023, l'UQC, en partenariat avec la coordinatrice qualité interne et la Direction, a établi un cahier des charges reprenant les motivations, objectifs et modalités de l'enquête à mener. Suite à un appel d'offre, la réalisation de cette étude a été confié à ILRES.

- L'UQC a assuré la formation des enquêteurs de l'ILRES afin qu'ils puissent situer les questions de l'enquête dans le contexte général du système de l'assurance dépendance. L'UQC s'est également chargée de la communication externe (via la COPAS et en contactant les directions des différents établissements de long séjour) et interne.

Les enquêtes ont commencé en octobre 2023 et se dérouleront jusqu'en mars 2024.

Les résultats finaux seront présentés au grand public lors d'une conférence de presse qui aura lieu avant l'été 2024.

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 la rubrique « Actualités », l'AEC a diffusé en 2023 plusieurs communiqués à l'occasion de différentes journées internationales ou mondiales avec des chiffres et informations ciblées sur les différentes populations prises en charge :

- Semaine européenne de la mobilité - du 16 au 22 septembre 2023 (19.09.2023)
- Journée mondiale Alzheimer (21.09.2023)
- Journée internationale des personnes âgées (29.09.2023)
- Journée mondiale des personnes malentendantes et de la surdité (02.10.2023)
- Journée européenne des aidants 2023 (06.10.2023)
- Journée internationale de la canne blanche (16.10.2023)
- Journée mondiale des accidents vasculaires cérébraux (27.10.2023)
- Journée mondiale de l'enfance (20.11.2023)

D'autres communiqués ont également été publiés :

- Chiffres clés 2022 de l'AEC (01.02.2023) 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, qu'aux partenaires de l'AEC et aux professionnels du secteur. Les chiffres clés sont archivés dans la rubrique « Documentation et chiffres » du site internet.

- Déménagement de l'AEC dans les locaux de la Cité de la sécurité sociale
- Information sur le lancement de l'enquête de satisfaction auprès des bénéficiaires de l'assurance dépendance vivant en établissement à séjour continu et de leurs personnes de référence (25.09.2023).

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

En 2023, 9 communiqués concernant l'AEC ont été relayés sur la page Facebook du Ministère de la Santé et de la Sécurité sociale : Chiffres clés 2022, Journée mondiale Alzheimer, Journée internationale des personnes âgées, Journée européenne des aidants, Lancement de l'enquête de satisfaction en ESC, Aides pour personnes malentendantes ou sourdes, Journée mondiale de l'AVC, Aides pour les personnes malvoyantes ou aveugles, Journée mondiale de l'enfance.

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 3 questions parlementaires ont été préparées et fournies au Ministère en 2023. Ces notes ont eu pour objet de fournir des éléments d'explications ou des données factuelles, en fonction des questions posées par les députés.

2.5. Les aidants identifiés en 2023

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.

Akteur incontournable dans la prise en charge de la personne dépendante, l'aidant a, depuis la réforme de l'assurance dépendance, une réelle visibilité. Son profil et la nature de ses interventions ont jusqu'ici été publiés dans le rapport biennal sur la qualité.

Le référent 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 présente le résultat des constats et décisions des référents du service évaluation et détermination.

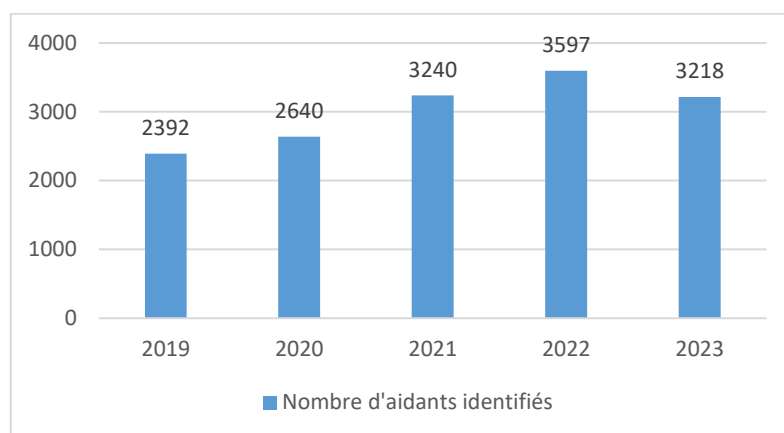
2.5.1 Typologie des aidants

Nombre d'aidants identifiés

A la date du 31.12.2023, 15.570 personnes résidentes affiliées bénéficiaient d'une prise en charge des aides et soins par l'assurance dépendance. Parmi ces bénéficiaires, 14.955 bénéficiaient d'une synthèse pour aides et soins (ce chiffre exclut les bénéficiaires de dispositions particulières au sens des articles 2 à 6 du RGD modifié du 18.12.1998 et les personnes détentrices d'un carnet palliatif), dont 9.567 vivaient à domicile, représentant 61%. Un aidant est présent pour 76% de ces bénéficiaires à domicile.

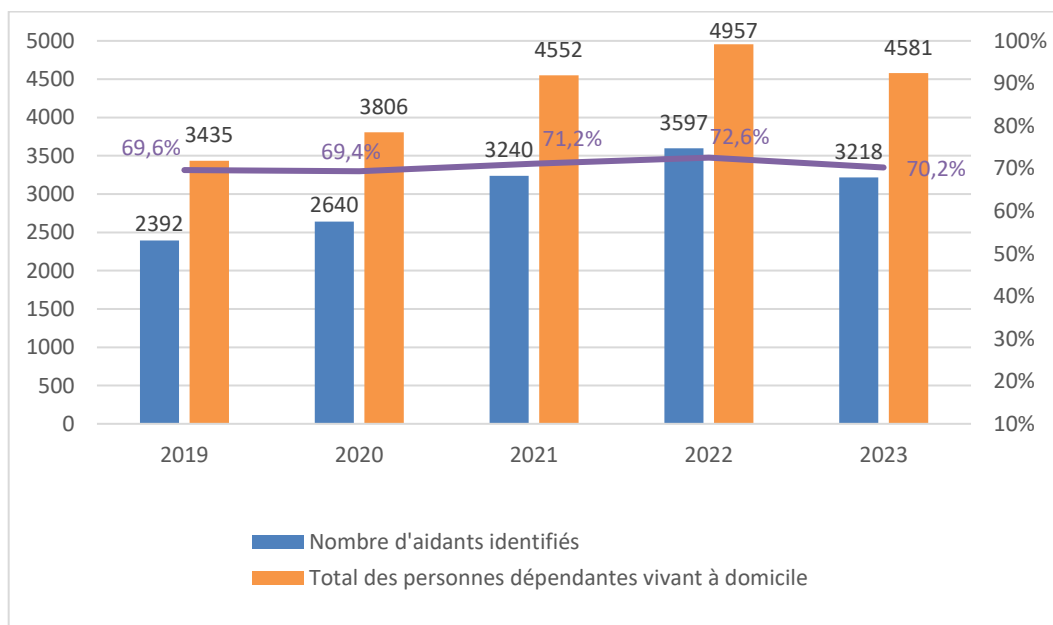
Les chiffres qui suivent ne reflètent pas une situation instantanée, mais rendent compte d'une situation dynamique. Il ne s'agit en effet pas du nombre d'aidants à une date précise, mais du nombre de synthèses de prise en charge transférées par l'AEC à la CNS avec identification d'un aidant pendant une 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 (2019-2023)



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%. Cette tendance s'explique notamment par une légère baisse du nombre total de synthèses transférées en 2023.

Graphique 2 : Evolution du nombre d'aidants en % des personnes dépendantes vivant à domicile (2018-2023)

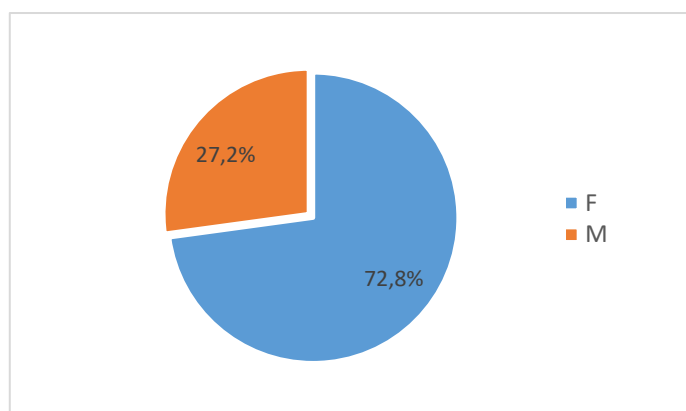


Le pourcentage des aidants intervenant parmi tous les bénéficiaires évalués à domicile est resté quasiment stable pour la période de 2019 à 2023 avec une moyenne de 70,6%.

Pour 2023, 70,2% des personnes évaluées à domicile sont soutenues par un aidant intervenant dans les aides et soins.

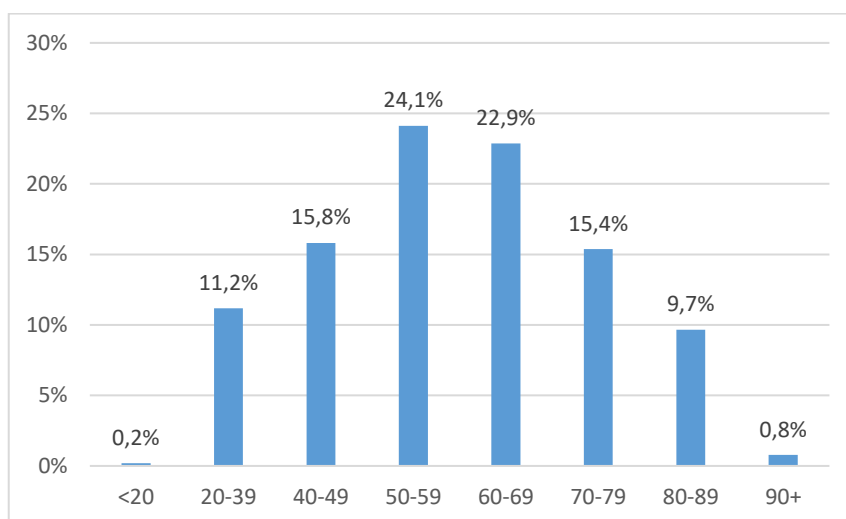
Sexe et âge des aidants

Graphique 3 : Répartition des aidants identifiés par sexe (2023)



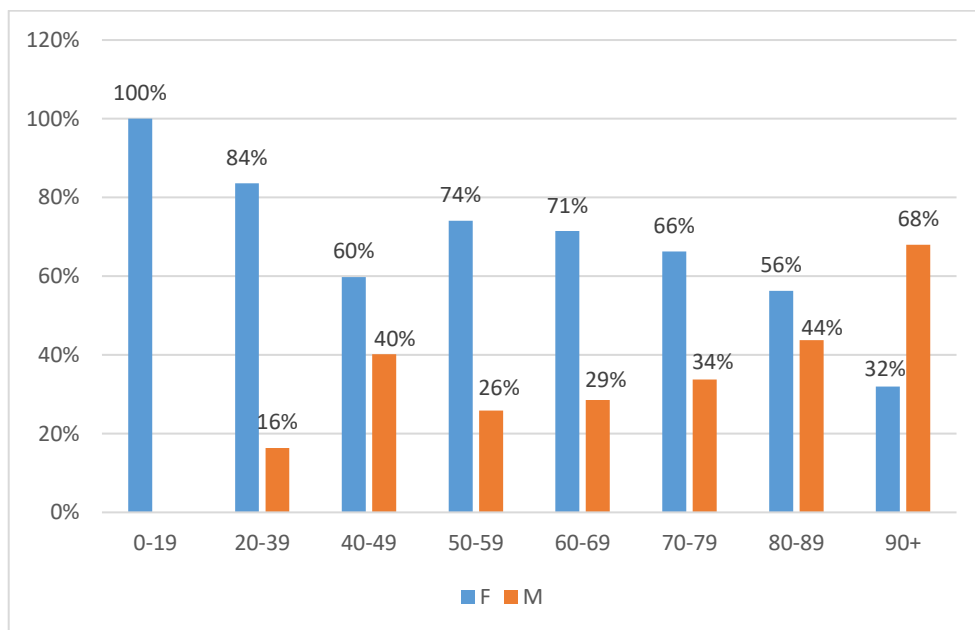
En 2023, la surreprésentation des femmes dans la population des aidants est restée d'actualité avec une répartition de 72,8% de femmes et 27,2% d'hommes.

Graphique 4 : Répartition des aidants identifiés par classe d'âge (2023)



En 2023, la classe d'âge majoritairement représentée est celle des aidants âgés entre 50 et 59 ans avec 24,1%. La part des jeunes aidants âgés entre 20 et 39 ans s'élève à 11,2%. La part des aidants âgés de plus de 80 ans s'élève à presque 11%.

Graphique 5 : Corrélation entre le sexe des aidants et la classe d'âge (2023)

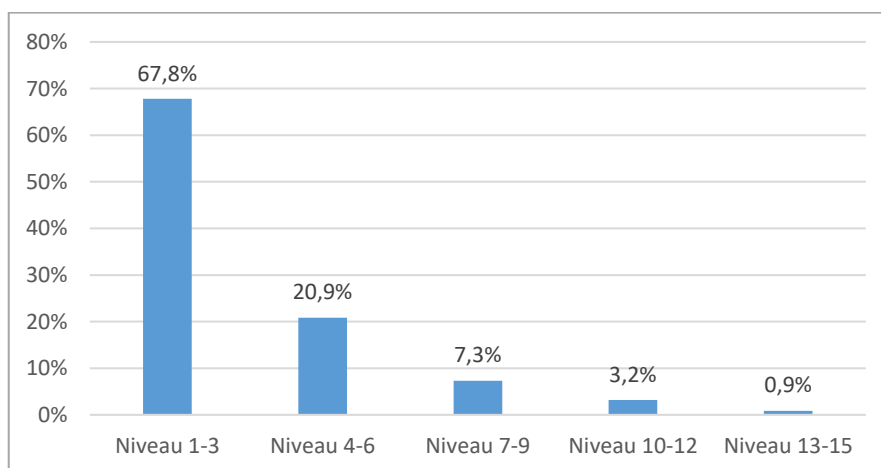


Les résultats montrent que la part des femmes considérées comme aidant diminue avec l'âge. En 2023, la classe d'âge des 20-39 ans représente 84% de femmes et 16% d'hommes.

En revanche, 68% des aidants de plus de 90 ans sont des hommes et seulement 32% 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 (2023)

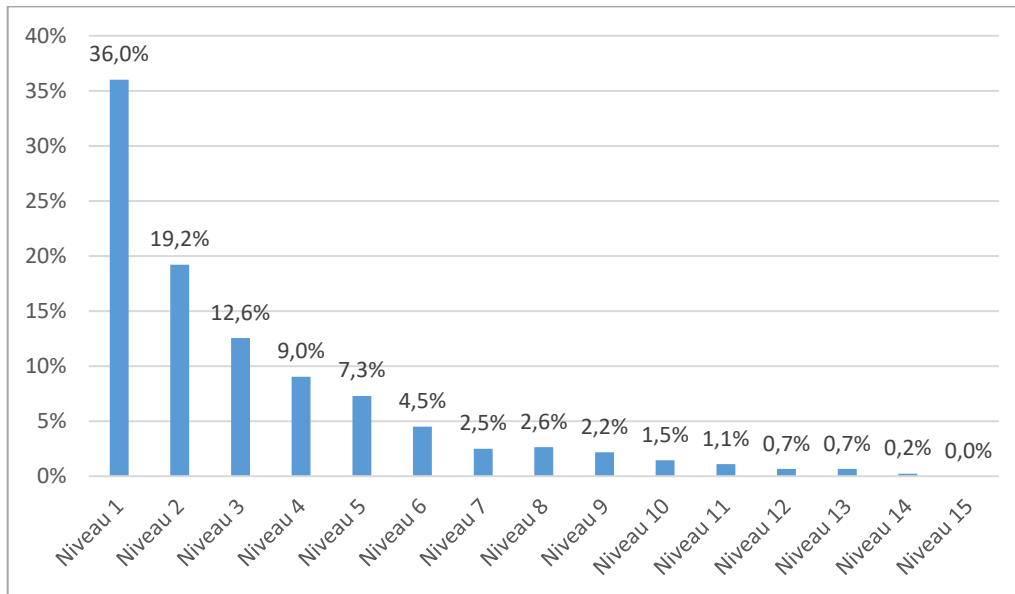


Tous les niveaux de dépendance sont représentés parmi les personnes dépendantes prises en charge par les aidants.

La grande majorité des aidants (68%) intervient cependant auprès de personnes présentant un niveau de dépendance entre 1 et 3, qui elles-mêmes sont d'ailleurs plus nombreuses dans ces niveaux-là. Seuls 4,1% 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 (2023)

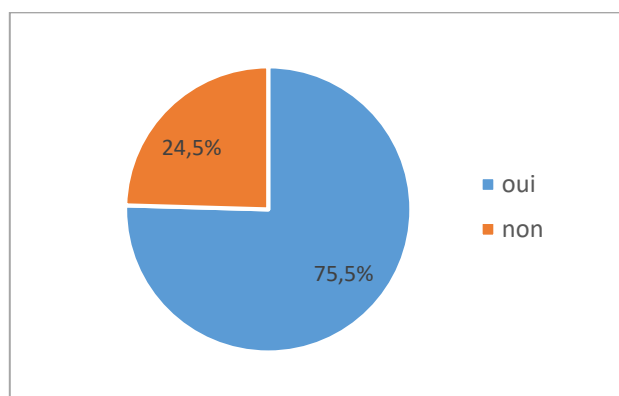


Ce graphique reprend la répartition des aidants par niveau de dépendance et il détaille le graphique précédent.

En 2023, 36% des aidants s'occupent d'une personne avec un niveau de dépendance 1. Le nombre d'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.

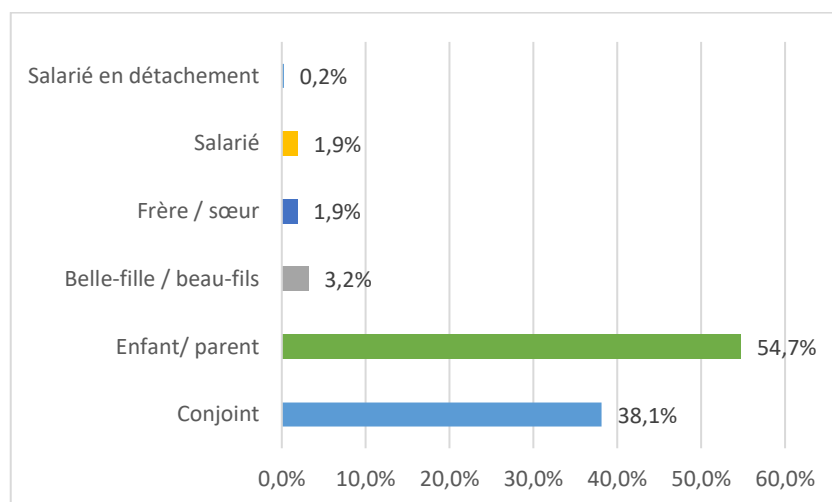
Graphique 8 : Part des aidants qui sont soutenus par un réseau d'aides et de soins (2023)



En 2023, 75,5% des aidants interviennent auprès de la personne dépendante avec un réseau d'aides et de soins.

Le lien entre l'aidant et la personne dépendante

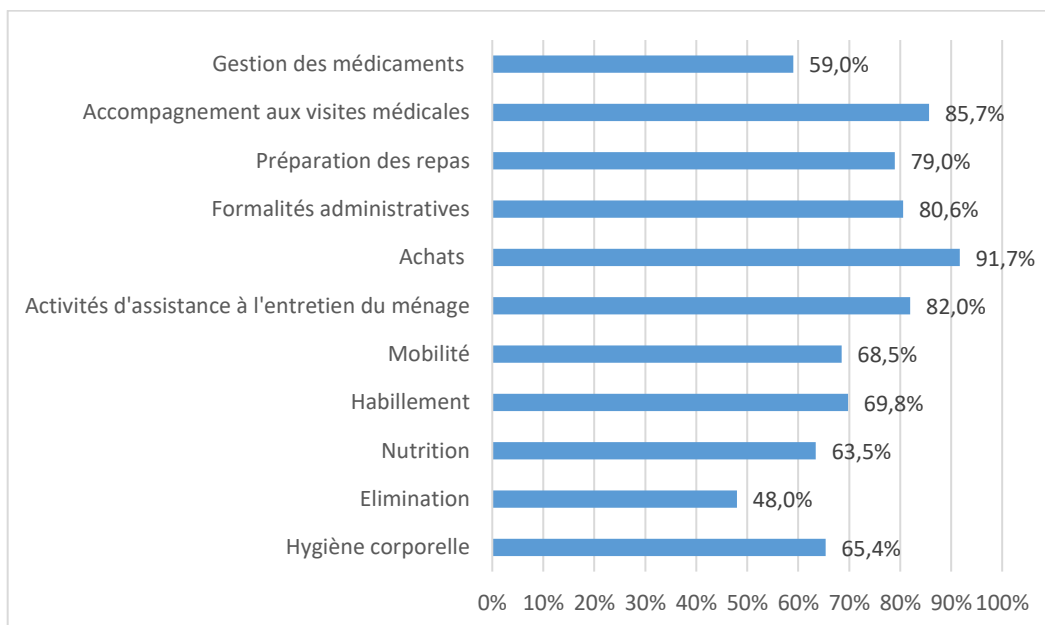
Graphique 9 : Répartition des aidants selon le lien avec la personne dépendante (2023)



En 2023, plus de la moitié des aidants (54,7%) est soit l'enfant soit le parent de la personne dépendante. Les conjoints représentent 38,1% des aidants retenus. Ces résultats montrent que les aidants sont généralement des personnes faisant partie de l'entourage proche. Seul 0,2% des aidants sont des salariés en détachement (représentant 7 personnes identifiées lors de l'évaluation) et 1,9% des salariés.

L'intervention de l'aidant

Graphique 10 : Domaines d'intervention des aidants (2023)

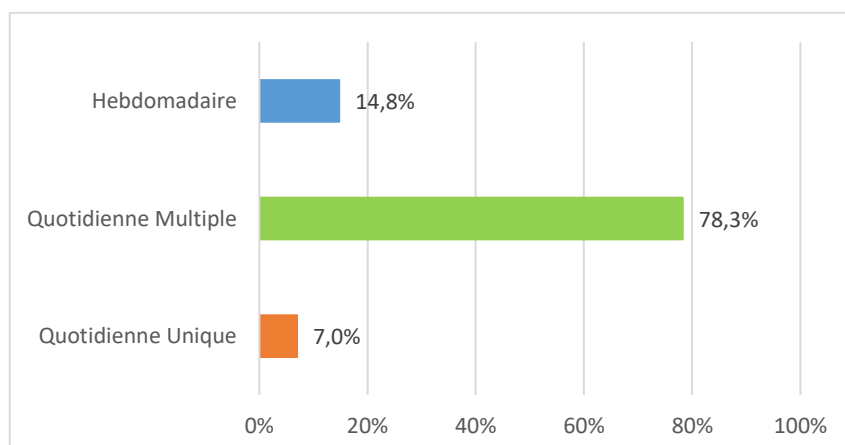


Il convient de noter que les aidants interviennent simultanément dans plusieurs domaines, tels que les actes essentiels de la vie (AEV : mobilité, habillement, nutrition, élimination et hygiène corporelle), mais aussi pour soutenir la personne dans l'organisation de la vie quotidienne, la logistique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

En 2023, 91,7% des aidants s'occupent des achats de la personne dépendante. Les accompagnements aux visites médicales des personnes dépendantes sont réalisés par 85,7% des aidants et 82% des aidants contribuent à l'entretien du ménage de la personne dépendante.

Les AEV mobilité, habillement, nutrition et hygiène corporelle sont pris en charge par plus de deux tiers des aidants.

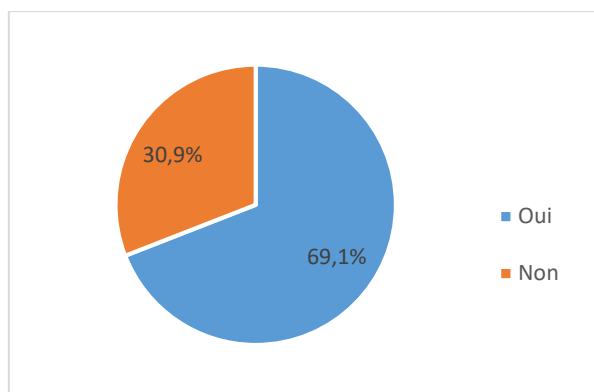
Graphique 11 : Fréquence d'intervention des aidants (2023)



La grande majorité des aidants (78,3%) intervient plusieurs fois par jour auprès de la personne dépendante. 7% des aidants interviennent une fois par jour et 14,8% hebdomadairement.

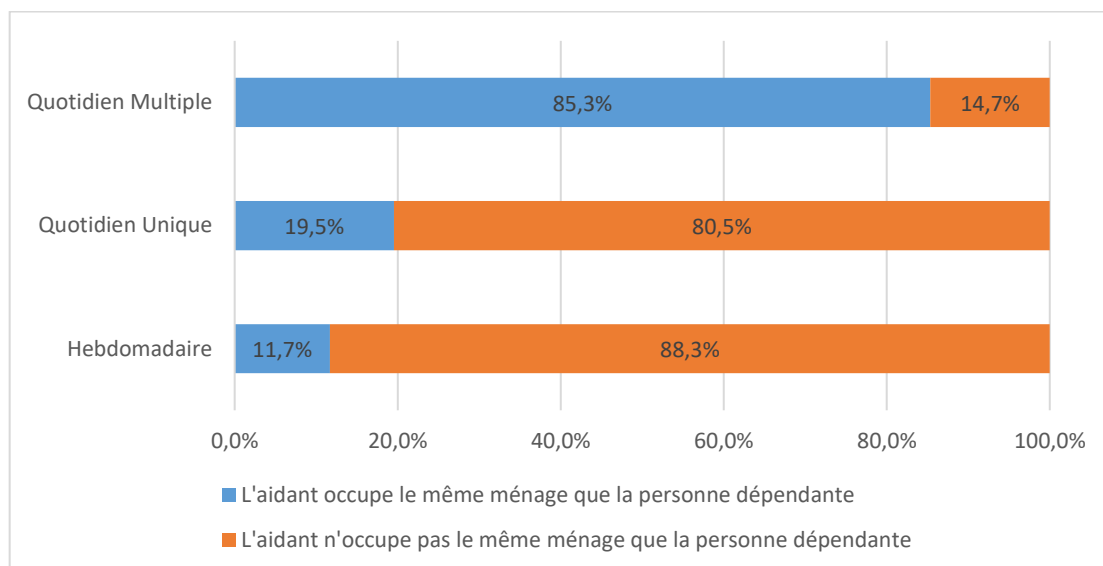
Lieu de vie de l'aidant

Graphique 12 : Part des aidants vivant dans le même ménage que la personne dépendante (2023)



En 2023, 69,1% des aidants retenus vivent dans le même foyer que la personne dépendante.

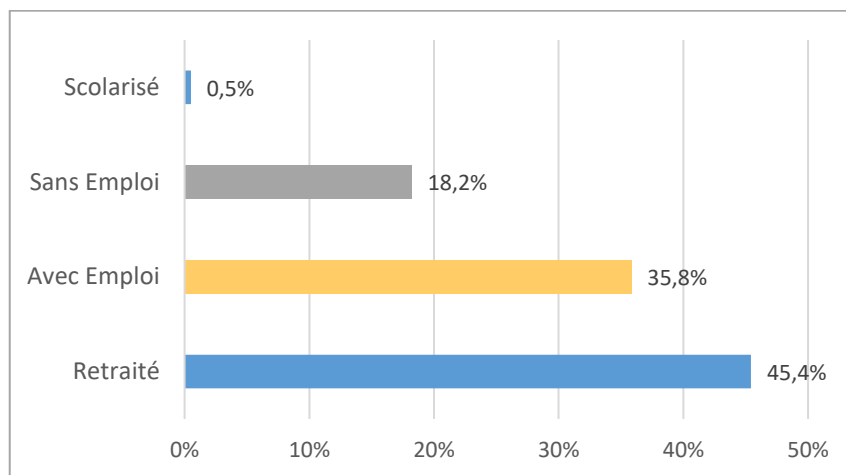
Graphique 13 : Corrélation entre lieu de vie et fréquence d'intervention des aidants (2023)



En 2023, 85,3% 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 (80,5%). Cette tendance est également observable chez 88,3% des aidants qui interviennent hebdomadairement.

Occupation professionnelle

Graphique 14 : Occupation professionnelle des aidants (2022)

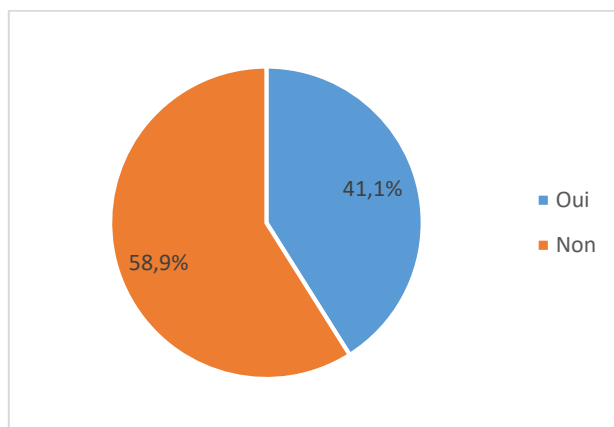


Avec près de la moitié des aidants ayant plus de 60 ans, il n'est pas surprenant que la plupart des aidants soient retraités avec 45,4%. Un peu plus d'un tiers occupe un emploi (35,8%) et 18,2% sont sans emploi. Seule une infime minorité des aidants (0,5%) est scolarisée.

2.5.2 Existence d'une autre personne aidante

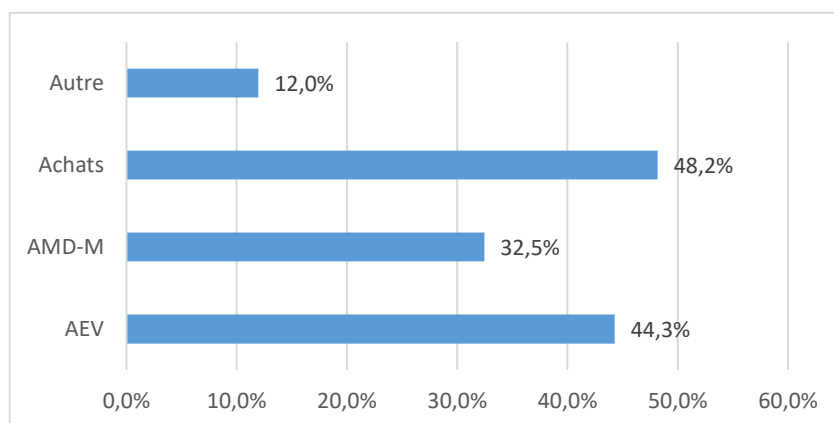
Pour être en mesure d'évaluer la situation globale des aidants et particulièrement pour prendre en compte l'épuisement ressenti ou vécu par l'aidant, le référent cherche également à savoir si l'aidant est soutenu par une autre personne dans son entourage qui pourrait alors, le cas échéant, prendre le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

Graphique 15 : Part des aidants qui sont soutenus par une autre personne aidante (2023)



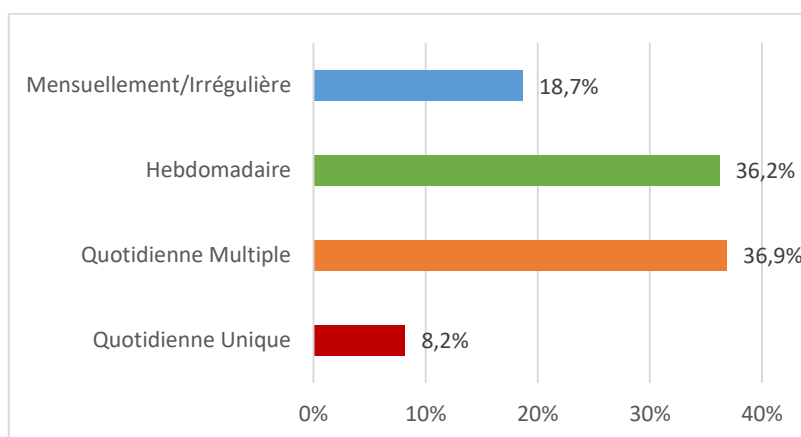
En 2023, 41,1% des aidants peuvent compter sur le soutien d'une autre personne aidante pour intervenir dans les aides et soins. Pour une majorité (58,9%), ce soutien ne pourra venir que d'un réseau d'aides et soins, le cas échéant.

Graphique 16 : Part des domaines pris en charge par l'autre personne aidante (2023)



En 2023, lorsqu'une personne soutient l'aidant, celle-ci s'occupe principalement des achats, à hauteur de 48,2%, puis des AEV (hygiène, élimination, nutrition, habillement et mobilité) avec 44,3% et des activités d'assistance à l'entretien du ménage (AMD-M) avec 32,5%.

Graphique 17 : Répartition des autres personnes aidantes par fréquence d'intervention (2023)



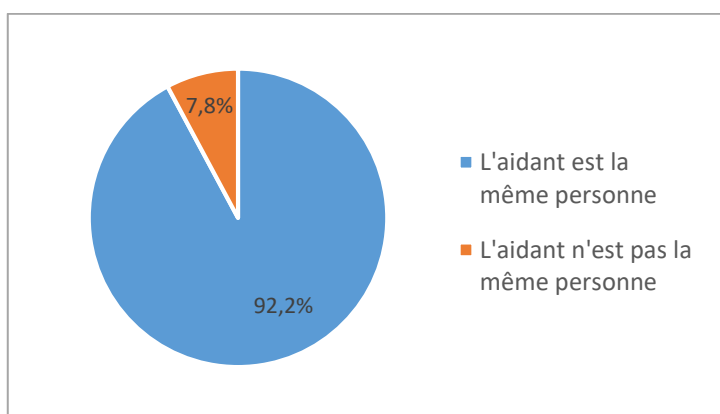
Presque la moitié des autres personnes aidantes intervient quotidiennement, dont 36,9% plusieurs fois par jour et 8,2% une fois par jour.

Un peu plus d'un tiers (36,2%) intervient hebdomadairement, tandis que 18,7% de ces autres personnes aidantes interviennent mensuellement ou de manière irrégulière.

2.5.3 Suivi de l'aidant lors des réévaluations

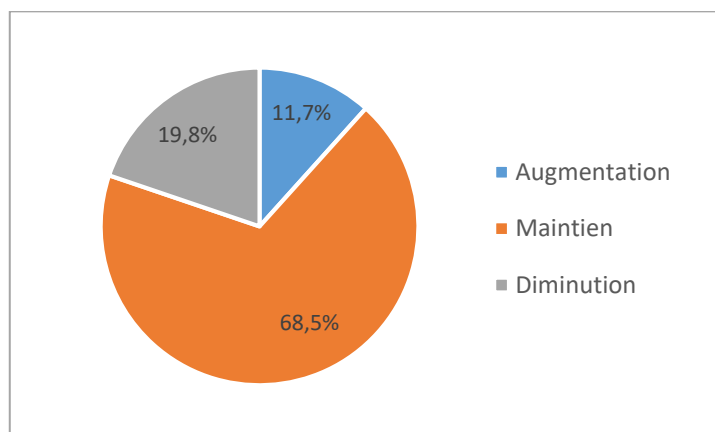
Les résultats suivants permettent de voir si l'aidant continue son intervention telle que prévue lors de l'évaluation précédente. Le cas échéant, en cas de changement, le référent en recense les raisons.

Graphique 18 : Part des réévaluations où l'aidant est la même personne que lors de l'évaluation précédente (2023)



Parmi toutes les réévaluations des personnes dépendantes qui ont un aidant intervenant dans les aides et soins en 2023, l'aidant est la même personne que lors de l'évaluation précédente dans 92,2% des cas. Ceci peut s'expliquer par le fait que dans la plupart des cas, les aidants sont soit enfant, soit parent de la personne dépendante.

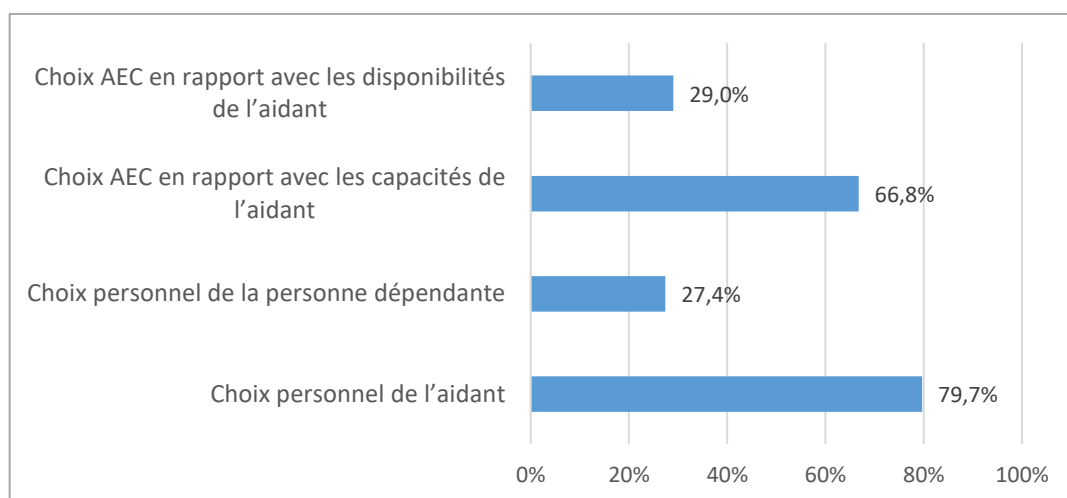
Graphique 19 : Evolution de l'investissement dans les AEV de l'aidant lorsque celui-ci est la même personne que lors de l'évaluation précédente (2023)



En 2023, parmi la plupart des réévaluations où l'aidant reste la même personne que lors de l'évaluation précédente, l'investissement dans les AEV reste aussi le même avec 68,5%.

Dans 31,5% des situations, la part d'intervention dans les aides et soins a changé. Dans 19,8% des réévaluations, l'intervention de l'aidant a diminué et dans 11,7% des réévaluations, l'intervention de l'aidant a augmenté.

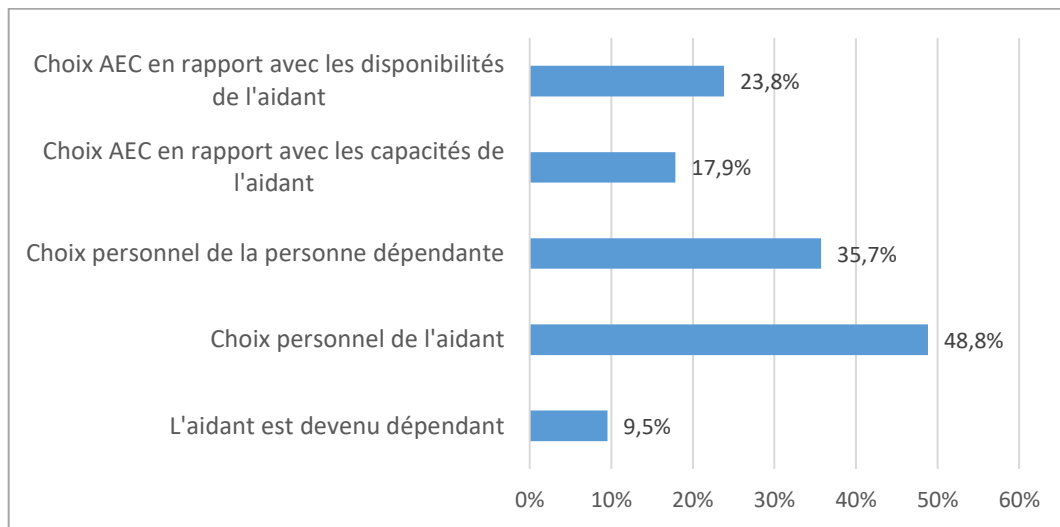
Graphique 20 : Motif explicatif du changement de l'intervention de l'aidant (2023)



En 2023, lorsque l'intervention de l'aidant a changé, constat fait pour presque deux tiers des réévaluations, le motif le plus souvent invoqué lors des réévaluations est le choix personnel de l'aidant avec 79,7%.

Dans deux tiers des cas (66,8%), le référent de l'AEC a décidé que l'aidant devait changer son niveau d'investissement dans les AEV 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 son intensité a changé.

Graphique 21 : Motif explicatif du changement de l'aidant (2023)



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 48,8% des cas. La deuxième raison la plus fréquemment indiquée est le choix personnel de la personne dépendante dans environ un tiers des cas.

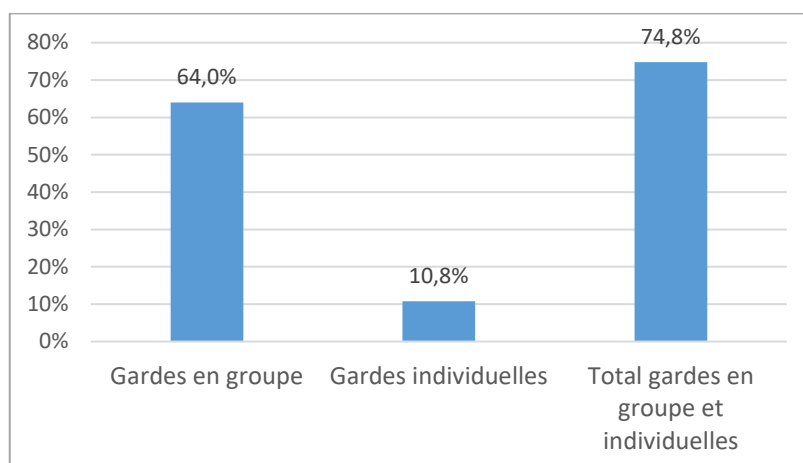
Le référent a décidé du changement de l'aidant dans environ un quart des cas pour des raisons en rapport avec les disponibilités de l'aidant et dans 17,9% des cas pour des raisons en rapport avec les capacités de l'aidant.

Il convient de remarquer que 9,5% 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.

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.

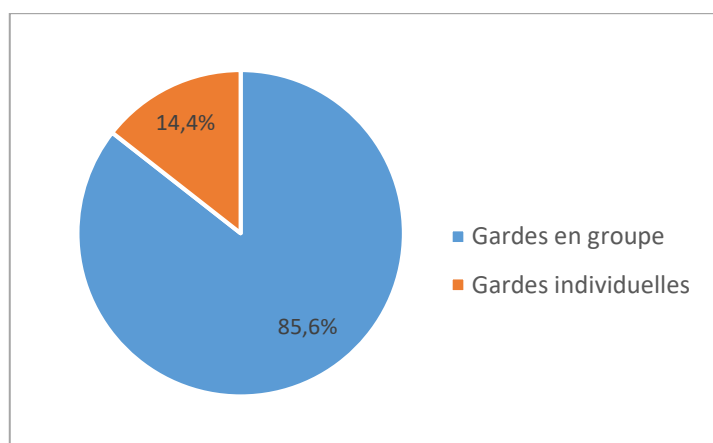
Graphique 22 : Part des personnes dépendantes vivant à domicile et bénéficiant d'une prestation du type « gardes » parmi tous les bénéficiaires vivant à domicile (2023)



Des gardes en groupe et des gardes individuelles ont été proposées à 74,8% bénéficiaires pris en charge à domicile et évaluées en 2023.

Il convient de noter que dans près de 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 (2023)



En 2023, pour les 74,8% 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 (85,6%). La garde en groupe permet en effet des prises en charge de longue durée et ainsi une meilleure organisation de 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 la formation à l'aidant comme mesure de répit. En 2023, il a été décidé que cette formation serait accordée davantage.

Ainsi, depuis le 1^{er} avril 2023, l'AEC prévoit systématiquement une formation à l'aidant pour les personnes qui sont uniquement prises en charge par 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 parmi 1,7% des plans de prise en charge éligibles transférés.

Le bilan est en cours de réalisation et sera disponible au mois de juin 2024.

Il ne reposera pas seulement sur des données qualitatives, mais il visera aussi à recueillir le retour d'expérience de la part des professionnels des réseaux d'aides et de soins.

3 CONCLUSION

L'assuré jouant un rôle central dans l'accomplissement de nos missions, les axes de progrès ont surtout porté sur l'amélioration de la qualité de documentation ainsi sur une meilleure satisfaction des conditions d'utilisation des aides techniques et des adaptations du logement.

L'accroissement des formations spécifiques qui touchent principalement au métier des professionnels de santé travaillant à l'AEC démontre la volonté de mieux répondre aux besoins et spécificités de l'assuré.

En outre, le lancement de l'enquête de satisfaction des bénéficiaires vivant dans les établissements à séjour continu et de leur personne de référence - dont les résultats seront présentés en 2024 - permettra la mise en place des mesures préventives et correctives.

Enfin, le nouveau programme de travail de l'administration sera redéfini en 2024 en garantissant, comme les années précédentes, l'atteinte des objectifs stratégiques poursuivis dans une démarche d'amélioration continue.