



Premier rapport biennal de l'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance

Lors d'une conférence de presse en date du 6 mai 2021, le ministre de la Sécurité sociale, Romain Schneider, et l'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance (AECAD), en présence de son médecin-directeur, le Dr Nathalie Rausch ont présenté le premier rapport biennal de l'AECAD.

Dans le cadre de la réforme de l'assurance dépendance en 2018, le suivi de la qualité des prestations fournies a été renforcé au niveau législatif. Les précisions des exigences du législateur en matière de suivi de certains risques, l'obligation d'identifier formellement l'aidant pour mieux le soutenir dans son implication, la formalisation dans un règlement grand-ducal du contenu de la documentation de prise en charge et le lien fait avec des obligations de contrôles des engagements des prestataires et fournisseurs sont autant de moyens qui permettent d'atteindre des objectifs d'amélioration continue de la qualité.

Ce premier rapport biennal de l'assurance dépendance présente donc les moyens que l'AECAD a mis en œuvre pour suivre la qualité des prestations fournies et les résultats atteints lors de la période couverte par le rapport (début 2018 - début 2020).

Dans le cadre de ses missions légales, l'AECAD doit s'assurer que les besoins en aides et soins de la personne dépendante soient couverts, tant au niveau des actes essentiels de la vie, que des différentes activités, des aides techniques, des adaptations du logement mais aussi des tierces personnes qui interviennent dans leur prise en charge.

Lors de l'évaluation des différents besoins, les professionnels de l'AECAD déterminent le requis de l'ensemble des prestations de l'assurance dépendance dont la mise en œuvre est réalisée par les prestataires d'aides et de soins, les aidants mais aussi les différents fournisseurs et partenaires de l'assurance dépendance.

Les différents moyens pour suivre la qualité

Afin de s'assurer de l'adéquation des besoins de la personne dépendante avec les prestations, l'AECAD s'est donnée différents moyens qui vont du recueil de données in situ, via des contrôles ou audits de documentation, à des enquêtes de satisfaction, des recensements et recueils de données auprès des prestataires, ainsi que des suivis et analyses multiples.

Des indicateurs de qualité de la prise en charge : une mesure indirecte pour faire le lien avec les prestations

Les indicateurs nationaux suivent les risques que les actes de l'assurance dépendance visent à diminuer tels que le développement d'escarres, les chutes, la malnutrition/déshydratation et la douleur.

C'est la première fois que ce type de données est recensé à un niveau national en demandant aux prestataires d'effectuer un suivi formalisé ou lors des contrôles de documentation chez les prestataires.



Ces différents suivis doivent donner lieu à une adaptation de la prise en charge et se retrouver dans la documentation du prestataire. Grâce à une traçabilité des informations de façon structurée, objective et actualisée, la documentation de la prise en charge est un outil à l'usage des professionnels pour un suivi de qualité, et son contenu fait l'objet de contrôles par l'AECAD.

Enfin, dans le cadre des indicateurs nationaux, il était important de solliciter les prestataires afin qu'ils se positionnent sur leur gestion des plaintes.

Les réévaluations : une façon de s'assurer que les moyens correspondent aux besoins de la personne dépendante

Pour adapter les moyens à la prise en charge de la personne dépendante, la mise à jour des synthèses de prise en charge est indispensable. Ceci se fait via les réévaluations effectuées par les professionnels de l'AEC, mais aussi grâce à la collaboration entre les prestataires et l'AECAD via un projet novateur dans le cadre de la dématérialisation du flux des données (cf. plateforme « mySecu »).

Le contrôle et suivi qualité dans le cadre des aides techniques et adaptations du logement

Afin d'assurer des services de qualité aux bénéficiaires, une série d'obligations de prestations doivent être fixées dans les contrats conclus entre les fournisseurs d'aides techniques et l'organisme gestionnaire de l'assurance dépendance qui est la Caisse nationale de santé (CNS). Le suivi qualité repose donc sur le suivi des engagements pris et se fait sous différentes formes, comme l'utilisation d'enquêtes de satisfaction et le suivi de données administratives à disposition.

Pour assurer le suivi des aides techniques, il a tout d'abord fallu fixer les engagements d'un des plus gros fournisseurs d'aides techniques, à savoir le Service Moyens Accessoires (SMA), en créant une annexe à la convention entre la CNS et le SMA. Cette annexe fixe les engagements à respecter par le SMA pour chaque type d'aide technique qu'il met à disposition, en précisant notamment le type et le délai de livraison, les conditions d'entretien, etc.

Pour les adaptations du logement, les contrôles qualité sont effectués lors de trois moments-clés. Au moment de la réception du chantier, six mois après la réception du chantier et après plusieurs années d'utilisation de l'adaptation, notamment en collaboration avec l'ADAPTH. Ces suivis démontrent que les objectifs visés par l'octroi d'une adaptation du logement ont été atteints pour la très grande majorité des adaptations réalisées. Ils seront continués et leurs résultats ainsi que l'analyse de la fonctionnalité de certaines adaptations plusieurs années après la fin du chantier feront partie du prochain rapport biennal.

Identifier et bien connaître les aidants et leurs interventions

La réforme de l'assurance dépendance a mis un accent particulier sur l'identification et le suivi des aidants. L'aidant, reconnu capable et disponible par l'AEC, s'engage désormais de façon formelle à intervenir dans la prise en charge de la personne dépendante, mais est également mieux soutenu et accompagné dans son rôle, entre autre par des réévaluations régulières. Grâce à la réforme, des informations systématiques sur cet aidant peuvent dorénavant être collectées et ont permis d'esquisser son profil, pour la première fois, dans ce rapport biennal.



Les actions d'améliorations

Ce premier rapport a permis de dresser un état des lieux de la qualité des prestations fournies et d'identifier des pistes d'améliorations.

Les contrôles de la documentation seront ainsi accrus, et les indicateurs et leurs modalités de recueil seront confirmés en partenariat avec les prestataires afin de consolider les prochains recensements. Au niveau des aides techniques et adaptations du logement, les différents outils et moyens de suivi seront continués.

Le ministre de la Sécurité sociale a commenté : « *La réforme de l'assurance dépendance, et ses différents règlements grand-ducaux, ont déjà permis d'atteindre leurs objectifs. Les initiatives présentes au sein du secteur se sont transformées dans une dynamique propre, amenant une amélioration continue des pratiques.* »

Romain Schneider a salué les efforts de l'AECAD dans le suivi des prestations fournies et de la qualité en général, en particulier les actions qui ont co-impliqué les bénéficiaires de l'assurance dépendance. Dans cet esprit, l'AECAD vient de lancer une étude de satisfaction auprès des bénéficiaires de l'assurance dépendance vivant à domicile et de leurs aidants.

Le ministre a également remercié l'implication de la COPAS, qui soutient les prestataires dans leurs efforts d'améliorations, en mettant à disposition des supports, modèles et recommandations.

Il est à noter que les points d'amélioration qui émergent de ce rapport, seront traités avec les différents partenaires clés de l'assurance dépendance pour le bénéfice des assurés, et seront présentés dans le futur rapport biennal en 2022.